

Západočeská univerzita v Plzni

FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY

Dilemata pracovníků terénní pečovatelské služby v CPOS Město Touškov při řešení problému domácího násilí páchaného na seniorech

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Miroslava Tejmlová

Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce

(2011 - 2013)

Vedoucí práce: Mgr. Šárka Káňová

Plzeň, 2013

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň 23. červen 2013

.....
vlastnoruční podpis

Poděkování

Děkuji vedoucí své práce paní Mgr. Šárce Káňové za odbornou pomoc, podporu a nekonečnou trpělivost, kterou mi při vedení mé diplomové práce věnovala.

Děkuji zaměstnancům CPOS Město Touškov, současným i bývalým, za spolupráci, čas, postřehy a připomínky, které jsem využila ve výzkumné části diplomové práci.

Děkuji své rodině za podporu a povzbuzování v průběhu mého studia.

Obsah

ÚVOD.....	1
1 STÁRNUTÍ A STÁŘÍ	3
1.1 DEFINICE, ROZDĚLENÍ, PROJEVY	3
1.2 POCIT AUTONOMIE VE STÁŘÍ.....	4
2 DOMÁCÍ NÁSILÍ	6
2.1 ZNAKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ	8
2.2 FORMY DOMÁCÍHO NÁSILÍ PROJEVUJÍCÍ SE U SENIORŮ	8
2.3 TEORIE PŘÍČIN AGRESE VŮČI SENIOROVI	9
2.4 PŘÍZNAKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ	9
2.5 SENIOŘI JAKO OBĚŤ DOMÁCÍHO NÁSILÍ	11
2.6 PREVENCE VZNIKU DOMÁCÍHO NÁSILÍ	11
2.7 MOŽNOSTI ŘEŠENÍ – DRUHY POMOCI.....	12
2.8 LEGISLATIVNÍ RÁMEC.....	13
3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	15
3.1 PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	15
3.2 UDRŽOVÁNÍ HRANICE PROFESNÍ ROLE	16
4 DILEMATA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	17
4.1 KOMPLEXNÍ NEBO ZJEDNODUŠENÉ CÍLE.....	18
4.2 PROCEDURÁLNÍ NEBO SITUAČNÍ PŘÍSTUP	19
4.3 ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT	20
5 CENTRUM PEČOVATELSKÝCH A OŠETŘOVATELSKÝCH SLUŽEB MĚSTO TOUŠKOV	22
6 METODOLOGIE.....	24
6.1 OPERACIONALIZACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLE VÝZKUMU	24
6.2 VYMEZENÍ PROBLÉMU A VÝZKUMNÉ STRATEGIE	25
6.3 CÍLE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	26
6.4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	26
6.5 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH METOD	26
6.5.1 Polostandardizovaný rozhovor.....	26
6.5.2 Analýza dokumentů.....	27
6.6 ZPŮSOB VYHODNOCOVÁNÍ DAT	27
7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	29
7.1 DÍLČÍ OBLAST 1 – ROLE PRACOVNÍKŮ.....	29
7.2 MÍRA NAPLNĚNÍ DÍLČÍHO CÍLE 1	32
7.3 DÍLČÍ OBLAST 2 – POLITIKA ORGANIZACE	33
7.4 MÍRA NAPLNĚNÍ DÍLČÍHO CÍLE 2	35
7.5 DÍLČÍ OBLAST 3 – POCIŤOVANÁ DILEMATA	36
7.6 MÍRA NAPLNĚNÍ DÍLČÍ OBLASTI 3.....	39
8 SHRNUÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	40
ZÁVĚR	42
POUŽITÉ ZDROJE	43
RESUMÉ.....	46
SEZNAM TABULEK A PŘÍLOH	48
PŘÍLOHY	I

Úvod

S problematikou domácího násilí páchaného na seniorech se autorka setkala při zpracovávání své bakalářské práce. Již při zpracovávání podkladů si uvědomila, že setkání s touto neveselou tematikou nebylo první. Vzpomněla si na opakované případy „podúchodových“ návštěv, kterých byla svědkem v době své práce ve zdravotnictví. A kolika úhybných příběhů, proč si mladí nemohou svoji nemocnou babičku vzít na svátky domů. V rámci své nevědomosti asi reagovala způsobem a slovy, která by označila, minimálně, za nechápající až zlá. Vzpomínkou chce autorka poznamenat, že neznalost a neschopnost si existenci domácího násilí připouštět, byla v minulosti velmi vysoká i mezi zdravotníky – tedy i mezi profesionály, kteří pracovali s gerontologickými pacienty.

V Čechách proběhly první oficiální výzkumy problematiky domácího násilí páchaného na seniorech prostřednictvím agentury STEM a ve spolupráci s Bílým kruhem bezpečí, na přelomu dvacátého a dvacátého prvního století. Tedy v době nedávné. A přitom se jedná o problematiku, o které se zmiňuje literatura a jiné zdroje již v minulosti. V roce 1867 vydal Jan Neruda sociální tématice se věnující Knihu veršů výpravných, která obsahuje báseň Dědova mísa (Neruda, 2011). V básni se Neruda věnuje, ve své době, literárně neobvyklému pohledu na stáří a jeho vnímání mladší generací.

O tématice se diskutuje v sociálních vědách krátce - asi 30-40 let. Jedním z důvodů je otázka důvěry v hodnověrnost odpovědí seniorů z důvodů duševního zdraví. Dalším důvodem je stud seniorů, neboť násilníkem může být blízká osoba – dospělé dítě či vnuk. Nezanedbatelným důvodem je i strach ze ztráty pečující osoby a tím nejisté budoucnosti (Ševčík, Špatenková, 2011).

Záměrem práce je popsat znalost tematiky mezi sociálními pracovníky (koordinátory) organizace Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov, jejíž činnost je z velké části zaměřena na sociální práci se seniory. Autorka se zaměřuje na možnosti, které sociálním pracovníkům v takovéto situaci, dává jejich hodnotový systém, zažité postupy, či zákon. Pozornost je věnována i dilematům, která mohou být nebo jsou součástí rozhodovacího procesu sociálních pracovníků organizace.

Nastíněním problematiky, která byla po dlouhou dobu opomíjena, či skrývána by autorka chtěla pomoci sociálním pracovníkům, pracovníkům v sociálních službách i ostatním pracovníkům v pomáhajících profesích zamyslet se nad tímto tématem i nad složitostí řešení.

1 Stárnutí a stáří

Následující kapitola seznámí čtenáře s teoretickými východisky stárnutí a stáří. Pozornost bude věnována změnám v oblasti fyzické, psychické i sociální. Zvláštní pozornost bude věnována autonomii seniorů.

1.1 Definice, rozdělení, projevy

Stáří, které lze označit jako postvývojovou etapu života, by mělo přinést nadhled, moudrost i pocit naplnění. Z psychologického hlediska potřebuje člověk zhodnotit svůj život, aby jej mohl přijmout jako celek mající smysl. V průběhu tohoto hodnocení by měl člověk dojít k vyrovnání pomocí pravdivého pohledu na prožité události a přijmout realitu jako kompromis, který sice zcela neodpovídá jeho ideálům z mládí, je však širším pohledem na život ve všech jeho souvislostech (Vágnerová, 2007).

Proces stárnutí je výrazný a nevyhnutelný jev v životě člověka. Jedná se o souhrn funkčních i strukturních změn organismu. Ty podmiňují úbytek dovedností, schopností i pokles výkonnosti. Lze jej rozdělit do dvou až tří skupin. Rozdělení se liší podle přístupu autorů. Podle Marie Vágnerové začíná „rané stáří“ v 60 letech a končí v 74 letech věku. Období „pravého stáří“ začíná v 75 letech a trvá do smrti člověka. Někteří autoři přidávají ještě období „kmetského věku“ či „dlouhověkosti“, s hranicí od 90 let. Samotný proces stárnutí je velmi individuální, a proto není možné zcela jednoznačně určit jeho průběh. Rozdíly mezi jedinci záleží na kvalitě dosavadního života, typu osobnosti, genetické výbavě, zdravotním stavu. Z biologického hlediska dochází k degenerativní změně orgánů. Snižuje se postupně mobilita. Pokles počtu neuronů je příčinou pomaleji vedených vzruchů do cílových orgánů. V organismu se to odráží jednak na zpomalení motoriky, ale i na zpomalení či zhoršení funkčnosti smyslových orgánů. Buňky ztrácejí vodu a tím dochází snadněji k dehydrataci a následné zmatenosti starého člověka. Biologická stránka se promítá i do psychologické a socializační roviny života seniora. Změny mohou vést, a často i vedou, k postupné závislosti seniora na druhé osobě. Jsou příčinou zhoršení komunikačních schopností a tím mohou omezit sociální styky starých lidí (Vágnerová, 2007).

Kalvach (2012) v knize Sociální gerontologie posuzuje seniora z hlediska potřeb a zájmů a za důležitější než věk označuje tzv. funkční stav, který popisuje jako typy elitní,

zdatný, nezávislý, křehký, závislý a zcela závislý. Hovoří o elitním seniorovi, který do vysokého věku zvládá extrémní výkony. Zdatný senior zvládá fyzicky i psychicky náročné prostředí pro život. Nezávislý senior zvládá běžný život, ale má nižší hladinu rezerv, to znamená, že v případě kalamity se snáze dostává do nesnází. Senior křehký, ohrožený dekompenzacemi, potřebuje podporu a časnou a šetrnou intervenci, která posílí jeho labilní zdravotní i funkční stav. Závislí a zcela závislí senioři potřebují ošetrovatelskou nebo pečovatelskou pomoc a podporu druhé osoby, a to včetně podpory důstojnosti. Paliativní péči dostává senior umírající.

1.2 Pocit autonomie ve stáří

Autonomie vyjadřuje nezávislost, samostatnost, svobodu rozhodování o svém životě, o sobě. Souvisí s potřebou seberealizace, která ve chvíli, kdy není naplněna, může vést k rezignaci a pocitu méněcennosti. Postupné ubývání samostatnosti a soběstačnosti se současným nárůstem závislosti na pomoci druhé osoby může proto vést ke snižování sebeúcty. Tento proces je pro starého člověka velmi stresující. Mezi důležité veličiny tohoto procesu patří rychlost ztrát a důležitost zasažených orgánů a funkcí.

Potřeba autonomie se jen těžko udržuje a někdy je pouze formální nebo symbolická. Často se mění její obsah. Starý člověk chce i nadále rozhodovat o svých možnostech, ale ne vždy je dovede zcela realisticky posoudit. Velmi důležitá je pak symbolická autonomie, která umožňuje určení zdánlivých maličkostí (výběr jídla, určení času stravování, určení doby spánku atd.). Někdy se může stát, že cílem seniora se stane prosazování vlastního rozhodnutí (Vágnerová, 2007).

Seniory je často vnímání autonomie spojeno s fyzickou a finanční samostatností. Z tohoto komplexního pohledu plyne i snaha seniora spoléhat se jen na sebe a přijímání pomoci odkládat na pozdější dobu. Úbytek zdraví a fyzické samostatnosti může vést k postupnému přenechávání odpovědnosti za některé oblasti života pomáhajícím osobám a současně s tím přijetí role nemohoucího, nesoběstačného a nepotřebného člověka. Přes nepříznivé okolní podmínky lze autonomii udržovat a ze strany pomáhajících i posilovat. Tyto snahy jsou založeny na úctě, slušnosti a respektování důstojnosti a autonomie. Jedná se o nevnucování názoru a pohledu druhých osob seniorovi, ale naopak umožnění seniorovi rozhodovat o zásadních i běžných záležitostech denního života. Jen ve

výjimečných situacích, kdy pozitiva zásahu do osobní svobody jsou hodnotnější než negativní důsledky, lze tolerovat paternalismus (Sýkorová in Kalvach, 2011).

Shrnutí

Stárnutí je nevyhnutelný proces, který lze hodnotit v mnoha rovinách. Stárnutí biologické, psychické i sociální je podmíněno různými faktory, a je různými jedinci vnímáno jinak. Posouzení celkového stavu člověka jen z hlediska věku je mnohdy zavádějící. Z hlediska sociální práce je přínosnější hodnocení celkové situace jedince podle funkčního stavu, který ukazuje přechod od soběstačnosti až k závislosti na jiné osobě v několika stupních.

Autonomie hraje v životě starého člověka velmi důležitou roli, autorka se více přiklání k práci Sýkorové, která se ve své práci věnuje nejen analýze potřebnosti autonomie, ale i způsobům její podpory rozvoje a posilování.

2 Domáci násilí

Předmětem kapitoly je problematika domácího násilí. Kapitola poskytne čtenáři pohled zúžený na vymezení páchaného násilí na skupinu osob v seniorském věku. V textu jsou zmíněny znaky, formy a příznaky agrese. Součástí kapitoly je i nástin možností prevence a řešení, samostatná podkapitola je věnována legislativnímu rámci.

Jako stěžejní publikaci si autorka vybrala monografii Domáci násilí, kontext, dynamika a intervence, od autorů Ševčík, Špatenková. Publikace se velmi podrobně věnuje domácímu násilí jako celku i násilí na jednotlivých skupinách osob. Jako další zdroje jsou použity informace z internetových stránek, prezentací problematiky na kongresech a v publikacích věnujících se sociální práci. Pro dokreslení celé škály možností řešení domácího násilí použila autorka odkazy na některé zákony České republiky.

Rodinné vztahy, které tvoří součást našeho života, nejsou jen idylické, láskyplné a uspokojující. Násilí páchané v rodině je velmi rozšířeným a zároveň velmi podceňovaným úkazem. Přesto je realitou našeho života. Téměř do konce dvacátého století byl tento jev u nás tabuizován. Postupně se přístup k problematice začal měnit. Některé neziskové organizace, například organizace Bílý kruh bezpečí, která provozuje internetovou stránku s názvem „DONA“ a internetovou stránku nazvanou „domáci násilí.cz“, se začaly starat o oběti. Jejich práce a přístup se postupně odrazily i v přístupu zákonodárců a dochází k úpravám přístupu k domácímu násilí v legislativě České republiky.

Domáci násilí páchané na seniorech je problematika, o kterou se zajímá stále více výzkumníků. V červenci 2007 provedla Marina Ajduković společně se svými kolegy pilotní výzkum v okolí Záhřebu v Chorvatsku. V závěru autorka článku o průběhu výzkumu poukazuje na skutečnost, že stále ještě není dostatečné množství vhodných nástrojů, které by pomohly problematiku rozkrýt. Zároveň v článku tvrdí, že senioři jsou připraveni o problematice hovořit, ale nejsou ochotni ji řešit. Výzkumníci poukázali i na nutnost vzdělávání veřejnosti (Ajduković, 2008). K problematice je nutno dodat, že již v červenci 2003 Chorvatský parlament přijal zákon o ochraně před domácím násilím („O zaštitu od nasilja u obitelji“, 2003).

Autorka článku Ekonomické násilí na seniorech k tomuto tématu ve své práci v závěru hovoří, že je nutné změnit v celospolečenský přístup k výchově dětí (Zimmelová, 2006). Autorka práce s tímto závěrem zcela souhlasí. Bude-li se člověk od útlého dětství setkávat s ohleduplným a slušným chováním vůči seniorům je velká pravděpodobnost, že v dospělosti bude jednat stejným způsobem.

Slovník sociální práce říká, že oběť je: „*Ten, komu bylo trestným činem ublíženo a komu tak vznikla škoda na majetku, zdraví, škoda morální nebo jiná*“ (Matoušek, 2008, s.122).

Proces, v jehož průběhu se člověk stal obětí trestného činu, se nazývá viktimizace. Roli hraje chování pachatele, oběti i sociálního okolí. Jinak se bude chovat a na prožité události reagovat oběť podvodu a jinak oběť znásilnění či přepadení. Velmi citlivě bude oběť vnímat i reakci okolí – vyhubování od dcery, že se paní s počínající demencí nechala okrást podvodníky, vedlo postupně ke zkreslování výpovědi oběti. V konečném důsledku bylo toto zkreslení jednou z příčin zastavení vyšetřování.

Primární viktimizace má bezprostřední účinky trestného činu na oběť. V případě domácího násilí páchaného na seniorech se může jednat například o omezení styku seniora s okolím, omezení volného pohybu mimo obydlí apod.

Sekundární viktimizace je nedostatečná ochrana oběti trestného činu před nepříznivými účinky následků trestného činu (zdravotní péče, vyšetřování, soudní projednávání, nedostatečná pomoc). Znovu a znovu se opakující výslechy, opakovaná vyšetření lékaři a vysvětlování co se stalo. Opakování vrací oběť zpět do traumatu.

Téměř u poloviny obětí vzniká posttraumatický stresový syndrom, který se často projevuje nejistotou, nespavostí, ztrátou sebevědomí, děsivými vzpomínkami a sny (Matoušek, 2008).

Špatenková popisuje násilí v rodině jako využívání, nejčastěji fyzické převahy, k vykonávání bezpráví vůči jiné osobě. Domácí násilí je specifickou variantou, ve které se vyskytuje vztahová asymetrie. Rozdíl je ve výskytu násilí – to se více projevuje na uplatňování kontroly a moci. V souvislosti s domácím násilím páchaným na seniorech se může jednat o násilí partnerské, generační i transgenerační (Ševčík, Špatenková, 2011).

2.1 Znaky domácího násilí

Přítomnost domácího násilí ukazuje výskyt všech tzv. definičních znaků. Pokud nějaký ze znaků chybí, zvažuje se jiná specifikace problému rodiny. Je však možné, že chybějící znak bude agresorem v nejbližší době doplněn.

Opakování a dlouhodobost jsou prvním znakem domácího násilí. Z jednoho útoku nelze uvažovat o domácím násilí, může se jednat např. o nezvládnutou reakci na stresovou situaci. Je ovšem možné, že se jedná o počátek dlouhodobého stavu. S dlouhodobostí úzce souvisí další ze znaků – neveřejnost. Domácí násilí probíhá většinou tzv. za zavřenými dveřmi, a proto je složité i jeho odhalení. Příznakem, kterého si vnímavý pozorovatel může všimnout, je jasné a neměnné rozdělení rolí. Role agresora a oběti je vymezena na počátku a po celou dobu probíhajícího násilí se nemění. Poslední příznak, který je vždy přítomen, je eskalace, tzn., že se frekvence a intenzita násilí stupňují. Může se tak dít v jedné rovině násilí (např. psychického), případně může dojít k postupnému přechodu od jednoho typu násilí k jinému, příkladem může být situace, kdy se psychické útoky a snižování důstojnosti mění v útoky fyzické, a to někdy až život ohrožující (Ševčík, Špatenková, 2011).

2.2 Formy domácího násilí projevující se u seniorů

Cílem domácího násilí je většinou získání a udržení pocitu moci nad druhou osobou. Domácí násilí se může projevovat v různých formách. Fyzické násilí obsahuje mnoho forem útoků, kdy útočník používá svoji sílu a fyzickou převahu nad obětí. Tato forma násilí je většinou provázena viditelnými stopami – poraněními (podlitiny, rány, popáleniny, odřeniny, zlomeniny). Z důvodu těchto poranění je fyzické násilí snadněji identifikovatelné. Do této formy násilí lze zařadit i sexuální násilí, jehož projevy a důsledky se však více než jiné fyzické násilí prolínají do psychické a sociální roviny.

Psychologické (emocionální) násilí vyvolává duševní utrpení u obětí. Jedná se o celou škálu chování agresora od slovních útoků až k ignoraci seniora a jeho vyloučení z rodinného života. Toto chování je poměrně časté, bohužel však velmi těžce identifikovatelné, protože nezanechává žádné viditelné stopy. Dopad na seniora je velmi citelný – zasahuje do sebehodnocení a sebeúcty jedince. Na probíhající násilí mohou upozornit zdánlivě nevysvětlitelné změny chování či výkyvy nálad.

Ekonomické (finanční) násilí obsahuje nejen omezování přístupu k vlastním penězům, ale i neoprávněné využívání majetku seniora pro vlastní potřebu útočníka. Tato forma násilí se projevuje nedostatkem hotovosti pro pokrytí základních životních potřeb, nezaplacenými účty, úbytkem cenných předmětů v bytě. Do ekonomického násilí lze zařadit i případy tzv. všimného pro pečovatele, sociální pracovníky, zdravotníky. Věnovaná částka dává seniorovi falešný pocit bezpečí a pocit, že mu bude poskytnuta lepší – nadstandardní péče. Výše takovýchto pozorností může dosahovat několika tisícové částky za rok.

Zanedbávání seniora je pasivní formou domácího násilí. Vyznačuje se selháním péče nebo nedostatkem pozornosti vůči seniorovi a jeho fyzickým, psychickým a sociálním potřebám. Častá je kombinace dvou nebo více forem vůči jednomu seniorovi (Sýkorová in Špatenková, 2011).

2.3 Teorie příčin agrese vůči seniorovi

Útoky a týrání seniorů se snaží vysvětlit několik teorií. Zatímco situační model určuje přetíženého pečovatele jako hlavní zdroj, psychopatologie určuje za příčinu probíhajícího násilí emocionálně narušeného jedince. O vzájemné závislosti mezi týranou a týrající osobou hovoří teorie směny. Teorie sociálního učení poukazuje na osobní, negativní zkušenost agresora z období dětství.

V současné době je asi nejbližší hledání příčin domácího násilí páchaného na seniorech ekologický model, který bere v úvahu složitost a propojenost individuálních, interpersonálních a společenských faktorů (Sýkorová in Špatenková, 2011).

Autorka se závěrem souhlasí a znovu se vrací k článku Zimmelové (2006), která ve výchově dalších generací vidí možnou cestu ke snížení výskytu domácího násilí páchaného na seniorech.

2.4 Příznaky domácího násilí

Příznaky domácího násilí se liší podle formy a často mohou být zpozorovány, a často i přes vyhýbavé odpovědi seniora, identifikovány, pracovníky pomáhajících profesí. Pečovatelé a zdravotníci jsou většinou, kromě rodiny, jedinými osobami, jež mají možnost vstoupit do domácího prostředí a i do intimní zóny seniora. Mimo veřejnosti odborné může

do procesu zasáhnout i laická veřejnost, jedná se zejména o osoby z blízkého okolí, které zaznamenaly negativní posun nebo výkyvy v chování seniora.

Stopy nejjednodušeji identifikovatelného fyzického násilí jsou většinou dobře viditelné a rozpoznatelné, jedná se o podlitiny, odřeniny, stopy po bití, kopání nebo popáleniny. Často se ve zdravotní dokumentaci seniora vyskytují neobjasněné pády, podvýživa nebo dehydratace – bez vysvětlitelné choroby, opakovaně chybně podané léky. Někdy se objeví známky omezování, stopy po přivazování (kurtování), zanedbaná hygiena nebo známky špatné péče (např. dekubity). Jen málokdy si oběť (senior) stěžuje na týrání. V případě sexuálního napadení seniora se mohou objevit recidivy zánětů či podlitin v oblasti genitálu či konečníku. Spodní prádlo seniora ponese známky potrhání, potřísnění nebo zakrvácení. V případě dlouhodobějšího trvání sexuálního násilí se mohou vyskytnout nejasné změny v chování.

Psychická labilita, zmatenost, případně skleslost, deprese, plačtivost mohou být příznaky psychického násilí. Dalšími projevy psychického týrání jsou apatie, pasivita, úzkost, strach, bezradnost, bezmoc, rezignace, změna příjmu potravy, potíže se spánkem, neochota mluvit, nepravděpodobné příběhy, neschopnost adekvátní reakce, regresní projevy.

Ekonomické násilí na seniorech může signalizovat nedostatek pohodlí, které by si senioři mohli dopřát, nezaplacené účty, absence hotovosti, podezřelé aktivity kolem platební karty nebo mizející majetek a ztráty šperků. Neobvyklé jsou výdaje peněz často v rozporu s názory a návyky seniora nebo náhlé změny závěti či vlastnictví.

Na zanedbávání péče o seniora ukazují zanedbaná domácnost (nepořádek, nečistota, zavšivení, špinavé ložní prádlo), zápach moči a fekálií v obydlí seniora, podvýživa a dehydratace bez zdravotních příčin. Potraviny s prošlou záruční dobou, plesnivé jídlo nebo úplná absence potravin (není nakoupeno), nepřiměřené množství, většinou malé, a nízká kvalita předmětů osobní spotřeby. Zdravotníci mohou zanedbávání identifikovat i z pozdního ošetření chorob či úrazů, imobilizačního syndromu, včetně dekubitů a hypotermie a z častých hospitalizací s rychlou odezvou na standardní léčbu (Ševčík, Špatenková, 2011).

Při identifikaci domácího násilí páchaného na seniorech záleží na vnímání a správném posouzení přítomnosti příznaků. Tato identifikace záleží nejen na hodnotovém systému posuzujícího, ale i na jeho všímavosti, která často vychází ze zkušenosti.

2.5 Seniori jako oběť domácího násilí

Seniori jako oběť domácího násilí jsou velice specifická skupina. Probíhající násilí vůči své osobě skrývají, protože se stydí. Nejvíce problematická je situace, kdy agresorem je dospělé dítě. Senior vnímá situaci velmi citlivě a často i jako osobní selhání ve výchově dítěte. Jedním z dalších důvodů je strach, že mu nebude věřeno, protože, z jeho pohledu, starý člověk rovná se člověk s demencí. Problémem se může stát i závislost seniora na pomoci ze strany agresora. Nezanedbatelný je i strach z nuceného odchodu z domova do pobytového zařízení, který může hrozit ve chvíli, kdy bude přerušen styk s hlavní pečující osobou.

Jiná je skutečnost u seniorů nemocných a některých postižených seniorů. Jejich onemocnění jim nedovoluje rozeznat a případně oznámit známky domácího násilí. To zvyšuje riziko výskytu domácího násilí ve vyšším věku stejně jako závislost, sociální izolovanost a nedostatek sebedůvěry. Specifickou je hrozba ze strany dospělých dětí, které se vrátily k rodičům. Často se jedná o osoby, které jsou ve svém osobním životě neúspěšné, případně jsou závislé na alkoholu či jiných omamných látkách. Zvláštní riziko představuje soužití starého člověka, postupně ztrácejícího sílu a autoritu, s duševně nemocným potomkem. Výsledkem soužití může být strach na straně rodičů a jejich snaha o přesun péče o nemocné, někdy i dospělé, dítě do specializované instituce (domácí násilí.cz, 2013).

2.6 Prevence vzniku domácího násilí

Otázka prevence domácího násilí je velmi složitá, neboť hrozba není zcela zřetelná a jednoznačná.

Primární prevence by měla eliminovat nebezpečí vzniku domácího násilí. Patří sem výchovné působení na pokračující generace, ale i možnosti rozložení náročné a vyčerpávající péče o seniora mezi několik pečovatелů. Pomoc v dnešní době nabízejí neziskové organizace přímo v terénu, případně je nabízena tzv. odlehčující péče, kdy pobytové zařízení převezme péči o seniora na předem dohodnutou dobu a pečující osoba má možnost využít volný čas pro regeneraci svých sil.

Sekundární prevence je zaměřena na včasnou identifikaci a pomoc zasaženým osobám. V této části prevence působí neziskové organizace jako například DONA linka a

další. Může mít podobu krizové intervence, poradenství nebo terapie. Sociální pracovník by měl být schopen odhalit prostředí, které je pro seniora v tomto ohledu rizikové. Tento aspekt klade na sociálního pracovníka vysoké nároky jak v rovině vzdělanosti a informovanosti, tak i v rovině zkušenosti.

Terciární prevence se soustředí na zmírnění dopadu domácího násilí. S tímto souvisí i dostatečná informovanost o problematice mezi odbornou i laickou veřejností. I zde působí řada neziskových organizací. Příkladem může být organizace Bílý kruh bezpečí, který pomáhá obětem v České republice již 20 let. Tato prevence obsahuje i prvky následné péče, kdy se po odhalení probíhajícího domácího násilí dostane seniorovi podpory a pomoci v různých oblastech života (např. pomoc s ubytováním, se zajištěním sociálních dávek, s navázáním kontaktu s organizací zajišťující sociální péči atd.).

Sociální pracovník by měl mít především roli podporující a informující. Oběť by měla mít dostatek informací o možnosti pomoci zvenku. Vědomí, že podobné problémy prožívají i jiní senioři a hlavně vědomí, že i osoba závislá na pomoci druhých má svá práva a má možnost se jich dožadovat, mohou týranému seniorovi dodat odvalu o situaci promluvit (Špatenková, 2010).

2.7 Možnosti řešení – druhy pomoci

Cílem řešení je stabilizace situace ohroženého seniora. Složitost a identifikace a následné pomoci v případech domácího násilí páchaného na seniorech je hlavně v různorodosti příčin i následků. Osoba, která je obětí domácího násilí potřebuje pomoc a podporu zejména v oblasti psychické, materiální a právní.

Na krizovou intervenci by měla navazovat poradenská péče a v případě potřeby terapie. V případě seniorů se sníženou pohyblivostí může být takovýto postup problematický.

Senioři mohou pomoc hledat ve svém nejbližším okolí, mezi sousedy, přáteli, příbuznými, u lékaře, sociálního pracovníka. Pro pomoc obětem domácího násilí byla vytvořena v České republice síť telefonických poraden. Mezi nejznámější patří telefonická linka Dona, která nepřetržitě poskytuje pomoc lidem, kteří jsou ohroženi domácím násilím. Speciálně pro potřeby týraných a domácím násilím ohrožených seniorů vznikla v roce

1991, v rámci občanského sdružení Život 90, krizová a poradenská telefonní linka pro pomoc seniorům – Senior telefon. Od roku 2003 je tato linka nepřetržitá a bezplatná.

Senioři mohou využít i další sociální služby jako například kontaktní a intervenční centra nebo nejrůznější pobytová zařízení pro seniory. Veškerá tato pomoc je ovšem založena na aktivitě seniora a jeho důvěře vůči sociálnímu pracovníkovi. Aktivita však u týraného nebo zanedbávaného seniora bývá nízká z důvodu sníženého sebevědomí, závislosti na týrající osobě, obavě z nuceného odchodu z přirozeného prostředí. Z těchto i dalších důvodů senioři o domácím násilí nehovoří. Agresora omlouvají a celý proces týrání či zanedbávání skrývají. Z těchto důvodů je nutný vnímavý přístup pracovníků pomáhajících profesí a zejména terénních sociálních pracovníků k tomuto problému. Vyžaduje to všímavost, neignorování náznaků a podezření na probíhající domácí násilí. Pozorovat a ptát se, sledovat ohroženého seniora a v případě potřeby jednat v součinnosti s Policií ČR, odborníky na krizovou intervenci, zdravotníky, psychology (Ševčík, Špatenková, 2011), (Sýkorová in Špatenková, 2011).

2.8 Legislativní rámec

V roce 2007 vstoupil v platnost Zákon č. 135/2006 Sb., v aktuálním znění č. 41/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Přijetím tohoto zákona se Česká republika zařadila mezi státy Evropské unie, které mají upravenou ochranu osob ohrožených domácím násilím. Tímto zákonem byly novelizovány i další zákony jako Trestní zákoník, Zákon o policii České republiky, Občanský soudní řád. Zákon č. 135/2006 Sb., v aktuálním znění č. 41/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, je průběžně dle potřeby novelizován. Mezi změny patří institut vykázání, který umožňuje po vyhodnocení situace Policii České republiky vykázat agresora nebo mu zamezit vstup do společné domácnosti. Základní lhůta vykázání je 10 dní. Oběť domácího násilí získává tímto úkonem prostor pro vyhodnocení situace a naplánování dalších kroků. Od 1. 1. 2009 má, po novelizaci zákona, institut vykázání podobu faktického úkonu, to znamená, že již není zapotřebí správního řízení.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník v paragrafu 199 vymezuje skutkovou podstatu trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí (Trestní zákoník, 2009).

Do právního rámce pomoci patří i Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, který upravuje podmínky pro poskytování sociálních služeb, které v sobě zahrnují služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence (Ševčík, Špatenková, 2011).

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, hovoří o možnosti vydědění potomka, který neposkytl pomoc, podle dobrých mravů, ve stáří či nemoci, ale i pokud potomek neprojevuje o rodiče náležitý zájem. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník od 1.1.2014 nahradí Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který v Hlavě III, Díl 1. určuje podmínky práva na pozůstalost. Tento zákon říká v paragrafu 1482 odst.1, že pokud probíhá v den smrti řízení o rozvod, které vyvolal zůstavitel, v důsledku domácího násilí, je zůstavitelův manžel vyloučen z dědického řízení.

Shrnutí

Domácí násilí páchané na seniorech má jednoznačně dané znaky, které jsou vždy přítomny, ale které nejsou vždy snadno a dobře odhalitelné. Domácí násilí může probíhat v mnoha modifikacích, od těch viditelných a snáze rozpoznatelných až ke skrytým a jen velice těžko odhalitelným. Skupina seniorů jako obětí je specifická svým vztahem k agresorovi i svým strachem ze změn, které mohou při řešení problému probíhajícího domácího násilí nastat. Autorka se domnívá, že řešení problému má různé možnosti a podporu v legislativě, přesto se jako mnohem vhodnější a přínosnější jeví prevence a její rozvoj ve dvou hlavních směrech, informovaností veřejnosti, jež vede ke zvýšení všímatosti, a výchovném působení na další generace.

3 Role sociálního pracovníka

Kapitola seznámí čtenáře s teoretickými východisky role sociálního pracovníka. Pozornost bude věnována i přednostem, dovednostem, určení a udržení profesionální hranice.

Role označuje jednání, které je od nás v určité chvíli očekáváno vzhledem k naší momentální pozici. Identifikace role může být provedena jen v kontextu vztahů. Naše role nám mohou být připsané (věk, pohlaví...), vnucené (nezaměstnanost, pacient ...) nebo je můžeme získat (vzdělání, prestiž...). K určité sociální pozici se vztahuje určitý počet rolí – očekávání, např. profesní pozice sociálního pracovníka. R. K. Merton definoval tento stav jako soubor rolí. Očekávání mohou být různá, a proto mezi nimi v určité chvíli může vzniknout konflikt. Pokud jeden člověk vykonává více rolí, může dojít ke konfliktu mezi rolemi. Mají-li neshodná očekávání vůči roli různí lidé, vzniká konflikt v roli. Dvojznačnost role nastane, pokud si nositel není jistý obsahem role. Autoři, kteří později rozvíjeli tuto teorii rolí, popsali problém rolové distance, kdy se nositel role snaží udržet odstup od role, tedy snaží se oddělit profesionální chování a osobní postoje. (Navrátil, 2001).

Matoušek popisuje roli jako: „*Standardy chování, očekávaného od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat*“ (Matoušek, 2008, s. 180). Roli sociálního pracovníka popisuje jako: „*Schopnost vcítit se do situace klienta, vnímat skryté stránky klientova problému a podporovat ho v konstruktivních řešeních ...*“ (Matoušek, 2008, s. 180).

3.1 Předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka

Profese sociálního pracovníka má řadu předpokladů, mezi nejzávažnější, podle Matouška, patří zdatnost, která vychází z toho, že pomoc druhým je vysilující práce. Patří sem inteligence, do které je zahrnuta snaha o vlastní profesní rozvoj a určitá emoční a sociální inteligence. Dále sem zařazuje přitažlivost, která plyne nejen ze vzhledu, ale i z chování, oblékání, odbornosti a pověsti, kterou pracovník má. Jejím výsledkem může být spontánní náklonnost. Z celkového vnímání pracovníka klientem je složena důvěryhodnost, patří sem vzhled, upravenost a pověst, ale hlavně diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění. Nezbytné jsou komunikační dovednosti, které samy

neposkytují pomoc, ale jsou základním prostředkem pro navázání vztahu. Patří sem i empatie, která zahrnuje naslouchání i porozumění současně se sdělením porozumění klientovi (Matoušek, 2003).

Řezníček (1994) rozdělil role sociálních pracovníků na základě vykonávané činnosti a postojů pracovníka vůči klientovi, to znamená, že roli si určuje pracovník s ohledem na klientovy potřeby. Role se navzájem prolínají. Pečovatel klientům v každodenním životě pomáhá. Zprostředkovatel služeb poskytuje klientům kontakt s dalšími zdroji pomoci. Lepší chování nebo sociálních dovedností učí klienty cvičitel. Jako poradce pomáhá sociální pracovník získat klientovi nadhled nad pocity a způsoby jednání. V roli případového manažera využívá pracovník principy zajišťující sladění všech služeb, které mohou klientovi v jeho situaci pomáhat. Kvalitě služeb a zpracovávání informací v zařízeních se věnuje manažer pracovní náplně. Personální manažer je role, kdy určená osoba zajišťuje výcvik, výuku a supervizi a řízení pracovníků v organizaci. Vedoucí nebo ředitel zařízení, který plánuje a zavádí programy sociálních služeb je označen jako administrátor.

3.2 Udržování hranice profesní role

Udržování hranice role a její vymezení je v sociální práci velmi důležité. Hlavním problémem při neudržení hranice je splývání, kdy si sociální pracovník nedovede obhájit svoji hranici před manipulací ze strany klienta. Velmi důležité je i respektování hranice z druhé strany, tedy respektování autonomie a svobodné vůle klienta. V případě domácího násilí je důležité, aby sociální pracovník velmi pečlivě dbal na dodržování teritoria klienta a zcela respektoval jeho rozhodnutí s výjimkou stavu nebo situací přímo ohrožující život (Kopřiva, 2000).

Shrnutí

Role sociálního pracovníka je vnímána i popisována různými autory s menšími či většími odchylkami. Role se může odlišovat podle obsahu práce i podle prostředí, ve kterém se sociální pracovník, v rámci výkonu své práce, pohybuje. V praxi je role sociálního pracovníka vytvářena a ovlivněna jeho vlastnostmi, vnímáním hodnot a uměním využít své teoretické znalosti a dovednosti, a jejich propojením se zkušenostmi v denní praxi.

4 Dilemata sociálního pracovníka

Kapitola vymezuje pojem dilema a stručně se zde čtenář seznámí s několika dilematy, které se, podle autorky, přímo dotýkají rozhodovacího procesu sociálního pracovníka po zjištění podezření na přítomnost domácího násilí páchaného na seniorech.

Dilema je nutné a většinou složité rozhodnutí mezi dvěma možnostmi, které se více či méně vylučují. Při řešení není zcela jasné, které rozhodnutí je přijatelnější. Vnímání situace, zkušenost s řešeným problémem, morální i osobnostní hodnoty sociálního pracovníka ovlivňují jeho přístup k řešení dané situace. (Matoušek, 2003). Úlohu hrají i další faktory například sociální politika státu, kultura organizace a další (Matoušek, 2003).

Musil označuje za podstatu většiny ustálených řešení dilemat práce s klientem snahu o dlouhodobé vyhýbání se. Jedná se vlastně o snahu vyhnout se volbě a v případě kladného výsledku člověk tento proces opakuje (Musil, 2004).

Zjevnost a latentnost dilemat je podmíněna bezprostřední nutností volit. V případě zjevného dilema se jedná se o konflikt motivů nebo o konflikt s okolím, které je nutno řešit v co nejkratším časovém horizontu. Latentní dilema je nějakým způsobem oddálené, ale stále čeká na vyřešení a v určitý okamžik již oddálení není možné a dilema se stává zjevným. Oddálení se může dít prostřednictvím kultury organizace, kdy latentnost pravidel udržují pracovníci pomocí pravidel jednání uznávání významů (Musil, 2004).

Musil uvádí tato všední dilemata řadových pracovníků:

1. Komplexní nebo zjednodušené cíle
2. Množství klientů nebo kvalita služeb
3. Neutralita nebo favoritismus
4. Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem
5. Procedurální nebo situační přístup
6. Materiální nebo nemateriální pomoc
7. Zasáhnout či nezasáhnout

Podrobněji se autorka věnuje dilematům, která se, podle jejího názoru, zkušeností a pozorování v minulosti, nejvíce dotýkají tématu diplomové práce. Autorka si zároveň

uvědomuje, že témata, která L. Musil ve své práci rozebírá, se vzájemně prolínají, doplňují a navazují na sebe. Nelze je proto vnímat zcela odděleně od ostatních.

Dilema komplexních nebo zjednodušených cílů vybrala autorka práce na základě zkušeností vlastních i zkušeností koordinátorů ve sledované organizaci. Příkladem z praxe by mohla být situace, kdy starší žena měla opakovaně potíže s nedostatkem peněz. Sociální pracovnice pomohla paní s vypracováním žádosti o sociální příspěvek. Pokud by se podrobněji věnovala situaci, zjistila by, že paní žádá velké nákupy potravin, které do druhého dne z bytu zmizí, a tyto nákupy jsou příčinou nepřiměřených finančních vydání. S problémem se dále nepracovalo a zjednodušený cíl, aby klientka měla více peněz, byl splněn. Vize organizace – podpořený, spokojený senior je také splněna.

Druhé podrobněji rozebírané dilema se týká přístupů - procedurální nebo situační. Hodnotit situaci a její okolnosti nebo se přidržet byrokratického, předepsaného a jednoznačně daného postupu. Sociální pracovník přijde na předem ohlášenou návštěvu, zeptá se na sadu připravených otázek a na základě zjištěných skutečností a s podporou zprávy od lékaře je seniorce přiznán příspěvek na péči (procedurální přístup). Ale o několik měsíců později, při náhodné cestě kolem domku seniorky závislé na pomoci druhých, je překvapen, že údajně nemohoucí seniorka opravuje na žebříku střechu. Následuje nenahlášená návštěva, podrobnější šetření a následně odebrání příspěvku na péči (přístup situační).

Poslední dilema zná asi většina sociálních pracovníků. Zasáhnout nebo nezasáhnout. Bude seniorce lépe v pobytovém zařízení, kde nikoho nezná, než doma, kde žije se starším manželem, který špatně zvládá jeden z projevů její nemoci (inkontinence) a slovně na seniorku útočí při úklidu nebo asistenci s hygienou? Podobná dilemata jsou podle autorky častá a řeší je, často podvědomě, mnoho sociálních pracovníků.

4.1 Komplexní nebo zjednodušené cíle

Sociální pracovník a pracovníci poskytující sociální služby jsou pravidelně v přímém kontaktu s lidmi a jejich problémy. Pro výkon své práce potřebují stanovit cíle, které budou akceptovatelné pro uživatele sociální služby i pro samotné pracovníky. Úkoly nepřiměřené zdrojům (čas a forma služby), podpořené nedobrovolností či malou ochotou klientů spolupracovat, vedou k tomu, že si sociální pracovník pohled na problém klienta zjednoduší. Následně si zjednoduší i cíl.

Cíle v sociální práci nemohou být jednoznačné vzhledem k členitosti sociálních služeb. Vznikne cíl rámcový, který připomíná spíše vizi, kterou si každý sociální pracovník může spojit s jinou představou. Další nejednoznačnost cíle může vyplynout z nedostatečné znalosti příčin klientovy situace – očekávání klienta je nejasné. Sociální pracovník má snahu si zjednodušit splnění cíle způsobem, který slibuje úspěch nebo se kvůli nerozhodnosti cíle snaží změnit.

K nejasnosti a rozporuplnosti cílů sociálních služeb může docházet i z rozdílů v očekávání subjektů, které jsou na poskytování služby zainteresovány. Konflikty lze rozdělit do tří skupin:

1. cíle zaměřené na klienta ↔ představa veřejnosti o úloze poskytující organizace
2. cíle zaměřené na klienta ↔ cíle organizace
3. různá očekávání různých skupin, které se přímo nebo nepřímo na poskytování služeb podílejí.

Vlastním pojetím cílů se pracovník může vyhnout pohledu na práci jako celek. Tím se pro něj cíle stanou konkrétnější a snáze proveditelné. Zároveň může dojít k napětí, které může vyvolat výčitky svědomí, ale i potíže způsobené odchylkou od veřejně uznávaného zadání. Zjednodušení omlouvají pracovníci několika způsoby. „*Alespoň někomu, když ne všem.*“ Pracovník s tímto heslem obhajoby preferuje určitou skupinu na základě vlastního výběru, protože, podle svého názoru, nemá dostatek prostoru pro všechny potřebné. „*Komu není rady, tomu není pomoci.*“ Ze skupiny jsou vyloučeni více problémoví klienti, kteří jsou považováni za neschopné nápravy (a to často na základě předsudků). „*Děláme jen to, co je povoleno.*“ Tento argument používají pracovníci jako ochranu před nutností rozšířit škálu cílů podle potřeb klientů. Sledují a pečlivě dodržují zákony a předpisy, odmítají učinit výjimku, protože: „*Tak je to v zákoně.*“, „*tak je to ve standardech.*“ (Lipsky, 1980 in Musil, 2004, s. 50).

4.2 Procedurální nebo situační přístup

Základní otázkou tohoto dilematu je zda se postup práce s klientem bude řídit podle psaných, případně nepsaných, předem zavedených pravidel nebo zda se přístup přizpůsobí potřebám klienta a bude respektovat jeho jedinečnost.

Oba způsoby mají své kritiky. V procedurálním přístupu se skrývá nebezpečí ritualizace postupu. Pracovník používající tento přístup je ohrožen i tím, že místo člověka s problémem bude vnímat jen spis a jeho součásti. Často se tento způsob práce využívá tam, kam přichází klient s jednoznačnou zakázkou, na kterou organizace odpoví řešením toho, zda klient má na produkt nárok. Postup se využívá například v systému přidělování některých sociálních podpor. Také tam, kde jednoznačnou zakázku dává jiný subjekt (například sociální šetření pro potřeby soudu). Opakem je situační přístup, který řeší v celém rozsahu klientovu životní situaci. Přístup situační se využívá nejčastěji v případové práci. Nepředpokládá, že existuje předem připravené řešení (Musil, 2004).

4.3 Zasáhnout či nezasáhnout

Na základě dokumentů a norem je sociální pracovník povinen řídit se individualitou člověka a je jeho povinností člověka akceptovat ve všech rovinách jeho projevů. Zároveň je sociální pracovník v mnoha případech osobou empatickou, a to mu umožňuje pochopit pocity druhého člověka. Dilema zda zasáhnout či nikoli se pak, zjednodušeně řečeno, jeví jako balancování na kladině. Sociální pracovník je vystaven rozhodování, zda nesprávně zasáhnout nebo zda nesprávně nezasáhnout. Pokud situaci nevyhodnotí správně, může se stát, že do záležitostí klienta zasahuje příliš nebo v okamžiku, kdy by měl zasáhnout, nezasáhne. Nebezpečí je i v soustředění se na jednu chybu, protože se tím zvyšuje nebezpečí druhé chyby. Van der Laan hovoří o nebezpečí na obou stranách kladiny a upozorňuje na skutečnost, že *„nedbalost je v sociální práci posuzována mnohem méně přísně než neoprávněný zásah“* (Van der Laan, 1998, s. 122). Poukazuje i na nebezpečí, *„že se sociální pracovníci zaštití technickými postupy a již nebudou spoléhat na svou intuici“* (Van der Laan, 1998, s. 122).

K dilematu zda zasáhnout či nezasáhnout může vést i ohrožení další osoby, která není přímo účastná. Může pracovník porušit vztah s klientem, aby odvrátil hrozící nebezpečí? Pokud má pracovník chránit práva klienta, je vhodné, aby ho upozornil na omezení důvěrnosti jeho informací.

Je tedy nutné, aby pracovník jednal ve svém rozhodování svědomitě a uvážlivě. Je třeba důsledně individuální pohled na situaci klienta a snaha porozumět. Avšak ani uvážlivým a svědomitým postupem nemusí dospět k lidsky přirozenému a jednoznačnému rozhodnutí. Okolnosti případu se často vyvíjejí jinak, než by si pracovník přál, a tak řeší-li

tristní situace, nesmí chtít radostné výsledky. Musí si při práci na každém konkrétním případě sám sobě upřímně klást otázky, co dělá a s jakými úmysly, zda měl nebo mohl jednat jinak, k čemu přihlédl a k čemu byl nucen přihlédnout. Musí pečlivě rozlišovat své a klientovi postoje a vnímání celé situace (Musil, 2004).

Shrnutí

Autorka se ztotožňuje s tvrzením, že dilema je nutné, i když často komplikované rozhodnutí mezi dvěma různými možnostmi. V době rozhodování nemusí být jasné, jaká volba bude vhodnější.

Tři výše popsaná dilemata se vzájemně prolínají a ovlivňují. Jedná se o zjednodušení cílů, které může ovlivnit volba přístupu, a to zda zasáhnout či nikoli.

5 Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov

V následující kapitole se čtenář stručně seznámí s organizací, jejíž pracovníci a dokumenty byly objektem šetření a analýzy.

Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb (CPOS) je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Město Touškov. Organizace byla založena dne 1. ledna 2006 a je pokračovatelem organizace, která pracovala na území okresu Plzeň – sever od roku 1995. Poskytuje terénní pečovatelské služby. Kapacita organizace je 870 klientů. Místem poskytování služeb je 35 obcí a měst rozčleněných do 7 středisek. Územní velikost zasahuje část oblasti bývalých okresů Plzeň - sever a na části území Plzeň – jih. Do cílové skupiny patří osoby s chronickým onemocněním, s tělesným postižením, se zdravotním postižením, rodiny s dítětem/děťmi, senioři. Rozsah úkonů daných zákonem je doplněn fakultativními úkony, které vyplynuly z potřeb klientů organizace.

Jednotlivá střediska jsou vedena koordinátory, kteří zajišťují chod střediska po všech stránkách a zároveň zajišťují pozici sociálních pracovníků. Jsou to většinou bývalé zdravotní sestry s různou délkou praxe v sociálních službách. Jednou z nejdůležitějších vlastností jsou komunikační dovednosti, a to jak zaměřené na klienty, tak i na podřízené pracovníky (pečovatelky). Dalším důležitým předpokladem pro pozici koordinátora je důvěryhodnost, vzhled a vystupování, stejně jako psychická stabilita, inteligence a citová empatie. Vzhledem k opakujícím se změnám v zákonech je nutná i ochota učit se a přijímat změny. Každý, kdo pracuje s lidmi, v sobě musí mít i velkou dávku trpělivosti, odolnosti proti stresu a vytrvalosti. Více než služební stáří je oceňována schopnost prosadit se. Hlavním ukazatelem úspěšnosti je výkon, postranním pak spokojenost, respektive nespokojenost klientů.

Základním vnějším znakem je stejnobarevné oblečení pečovatelek, je stejné vždy v rámci střediska. Koordinátoři a ředitelka spolu s administrativním aparátem mohou pracovat (a většinou pracují) v civilu. Porady koordinátorů s ředitelkou jsou čtrnáctidenní. Náplní porad je přenos informací oběma směry. Komunikační most zajišťují především koordinátoři, stejně jako základní komunikaci navenek. Informování klientů, žadatelů o službu a část komunikace s obcemi.

Od podzimu 2010 se v organizaci opakovaně vystřídal vrcholový management a od podzimu 2011 probíhá v organizaci transformace, která se, oproti slibům nového vedení, dotýká dokumentace, personálního zajištění i přímé práce s klienty. Na cílovou skupinu seniorů působí většina změn negativně. Zejména změny personální, a to hlavně pokud se jedná o změny mezi klíčovými pracovníky. Kladné není ani přijímání nových dokumentů, které se přímo seniorů dotýkají. Jedná se například o opakovaně přepracovávané individuální plány.

Ve vnímání organizace je pozice koordinátora rovna pozici sociálního pracovníka, proto autorka ve výzkumné části používá označení koordinátor.

6 Metodologie

Ve své práci se autorka zamýšlí nad dilematy, která řeší sociální pracovníci Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb Města Touškov při řešení problému domácího násilí na seniorech. Kapitola popisuje postup při realizaci výzkumu, výzkumnou strategii a výzkumné metody. Popisuje výběr výzkumného vzorku, sběr dat s podmínkami jejich sběru a stanovení dílčích cílů práce.

Průběh výzkumu lze dle Hendla (2004) rozdělit do pěti fází:

Fáze první obsahuje vymezení problému a přístupu. V této fázi je prostor pro objasnění procesu výzkumu a proces návrhu proměnné. Probíhá formulace hypotéz a vytváří se metodologie výzkumu.

Ve druhé fázi se pomocí procesu výběru vzorku respondentů, volby metod sběru dat a zvážení jednotlivých kroků využití vybraných metod vytváří výzkumný plán. Jednotlivé části výzkumu musí být naplánovány v této fázi tak, jak budou během výzkumu použity.

Sběr dat je třetí fází. Jedná se o provedení získání dat o řešeném problému. Již v průběhu sběru dat dochází k první analýze při kontrole sebraných dat.

Zpracováním a vyhodnocením výsledků se zaobírá čtvrtá fáze výzkumu. Dochází k hlavní analýze a zpracování dat dochází po ukončení sběru dat. Provádí se zhodnocení dat a výsledky se porovnávají s hypotézami výzkumu.

Poslední pátou fází je závěrečná zpráva a zveřejnění výsledků výzkumu.

6.1 Operacionalizace výzkumného problému a cíle výzkumu

Postup operacionalizace je znázorněn v příloze č. 1. Zkoumané oblasti jsou rozděleny do třech oblastí:

1. role pracovníků - v rámci oblasti byl stanoven dílčí výzkumný cíl č. 1:
analyzovat role a náplň práce koordinátorů
2. politika organizace - v rámci oblasti byl stanoven dílčí výzkumný cíl č. 2:

zjistit, jaká jsou v organizaci psaná pravidla a zavedené postupy v souvislosti s řešením domácího násilí páchaného na seniorech.

3. pocitovaná dilemata - jaké problémy řeší pracovníci (v souvislosti s tématem):

zjistit, jaké teoretické a zkušenostní znalosti mají koordinátoři s domácím násilím páchaným na seniorech, zjistit, jak koordinátoři postupují při řešení domácího násilí páchaného na seniorech a co jejich postup ovlivňuje, zjistit jaký je přístup koordinátorů k řešení problému domácího násilí na seniorech

První výzkumná oblast byla vymezena jako „role pracovníka“, v rámci níž bylo cílem zjistit, jak jsou náplň práce a role sociálního pracovníka definovány v dokumentaci organizace.

V druhé výzkumné oblasti nazvané „politika organizace“ bylo cílem zjistit, jaká jsou psaná pravidla organizace, jaké jsou postupy při řešení podezření na páchaní domácího násilí na seniorech.

Třetí výzkumná oblast se zaměřuje na dilemata, která mohou při řešení problému domácího násilí páchaného na seniorech nastat a na možnosti řešení. Jak k problému pracovníci přistupují, co - které otázky nebo řešení v nich vyvolávají rozpor (dilemata). Jak takové rozpory sociální pracovníci řeší; mají-li v organizaci možnost konzultace, supervize či jiné pomoci.

6.2 Vymezení problému a výzkumné strategie

Při své práci autorka opakovaně narazila na problém podezření ze spáchání násilí na seniorovi v domácím prostředí a s ne zcela jednoznačným přístupem k jeho posouzení a řešení. Tato práce se věnuje dilematům, která vznikají v podobných situacích, možnostmi a způsoby řešení těchto situací. Konkrétně pak způsoby, kterými se s podobnými situacemi dovedou vypořádat sociální pracovníci Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov.

Pro výzkumné šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Výzkumné šetření je zaměřeno na interpretaci subjektivních významů, popis kontextu jednání a chování, přičemž se zajímá o subjektivní úsudky jedinců v daném prostředí. Výhodou tohoto konceptu výzkumného šetření je získání většího objemu dat od malého výzkumného

vzorku a z toho vyplývající redukce sledovaných osob. Výhodou je i poměrně vysoká validita výzkumu. Nevýhodou kvalitativního výzkumu je subjektivita pozorovatele, který do výzkumu může promítnout i své zkušenosti a názory. Nízká reliabilita je další nevýhodou tohoto výzkumu. (Hendl, 2004).

6.3 Cíle výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření je zjistit, které postupy a normy sociální pracovníci CPOS Město Touškov využívají při odhalování problému domácího násilí páchaného na seniorech. Jak jsou pracovníci zvyklí dilemata řešit, kde, ve kterých dokumentech, nacházejí podporu pro svá rozhodnutí.

6.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Výběr vzorku provedla autorka na základě dostupnosti. Do šetření byli zařazeni sociální pracovníci zaměstnaní v Centru pečovatelských a ošetrovatelských služeb Města Touškov v době probíhajícího výzkumného šetření. Do výzkumného vzorku bylo zahrnuto 7 koordinátorů pečovatelské služby, se kterými byl veden rozhovor. Pro zjednodušení jsou jednotliví respondenti v osobě koordinátorů označeny písmenem K a číslem od 1 do 7. Osloveno bylo celkem 10 koordinátorů, s rozhovorem však souhlasilo pouze 7 z nich.

6.5 Vymezení výzkumných metod

V kvalitativních výzkumech se obvykle používá několik zdrojů dat. Tato strategie má za cíl získat komplexnější porozumění zkoumané skutečnosti.

6.5.1 Polostandardizovaný rozhovor

Sběr dat je velmi důležitou součástí výzkumu, neboť získaná data podávají obraz řešeného problému. Pro šetření autorka vybrala jako hlavní metodu výzkumu rozhovor. Při rozhovoru dochází k interakci mezi výzkumníkem a zkoumanou osobou. Informace jsou většinou velmi cenné a ničím nenahraditelné. Na výběr je několik možností (individuální, skupinový, standardizovaný, nestandardizovaný nebo polostandardizovaný rozhovor). Pro svoji práci autorka vybrala individuální, polostandardizovaný rozhovor (Holeček, 2007).

Pro rozhovor byla připravena sada otázek vycházejících z dílčích plánů. Otázky byly v průběhu některých rozhovorů upravovány a doplňovány dle potřeby. Při rozhovoru

byly kladeny přímé a nepřímé otázky. Záznam rozhovoru byl prováděn částečně přímo v průběhu rozhovoru a následně podrobněji doplněn.

6.5.2 Analýza dokumentů

Analýza dokumentů není omezena na krátký časový úsek a předmět zkoumání vznikl často nezávisle na výzkumném úkolu. Účelem výzkumu je fakta shromáždit, utřídit a interpretovat. Analýza se dá tedy chápat jako odhalení vnitřní struktury jevů.

Dokumenty lze chápat v širším smyslu jako všechny zdroje nesoucí nějakou informaci. Aby informace z dokumentu bylo možné vyhledat, je třeba je zpracovat. Tím je rozuměno vytvořit popis dokumentu, který v konečném důsledku vytvoří přehled o informacích obsažených v primárním dokumentu. Hendl (2008) dělí dokumenty na osobní, to jsou dokumenty vytvořené k soukromým účelům, dokumenty úřední, vzniklé v podnicích a úřadech a archivní dokumenty mající písemnou nebo statistickou podobu. Noviny, časopisy a podobné tiskoviny se nazývají veřejné dokumenty a virtuální data lze najít na internetu a sociálních sítích. Za předmětná data lze také považovat produkty lidské činnosti.

V práci autorka využívá obsahovou analýzu, která přihlíží k obsahu i formě dokumentu, v níž téma působí navenek. Obsahová analýza se většinou provádí vlastním studiem, tedy prozkoumáním všech částí dokumentu. Postupy používané při obsahové analýze vedou ke stanovení obsahu jednotlivých částí dokumentu i dokumentu jako celku. Dokument může mít jednoduché téma, které se týká jedné věci, nebo složené téma, které se týká komplexu, jevů, vztahů, vazeb a závislostí (Analýza dokumentů a artefaktů, 2013).

Pro potřeby výzkumné práce byla provedena analýza těchto dokumentů: Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov, Metodiky CPOS Město Touškov, Etický kodex sociálních pracovníků a Pracovní náplň koordinátorů.

6.6 Způsob vyhodnocování dat

Získaná data se v kvalitativním výzkumu zaznamenávají tak, aby to umožnilo jejich analýzu a zároveň se uchovaly v nich obsažené významy. V této práci byla sebraná data analyzována a porovnána pomocí tzv. kódování, které spočívá v přiřazování specifických symbolů určitým hodnotám proměnných. (Hendl, 2004).

Pro kódování platí, že je jasně vymezen způsob kódování, proměnná nemůže mít zároveň dvě různé hodnoty. Současně musí být zachováno maximum informací a kódy musí být definovány pro všechny možné hodnoty, tedy i varianty jako: nechci odpovídat, nemám zkušenost s tématem ... výzkumník se musí vyrovnat se s nespécifickými odpověďmi typu: nevím, nejsem rozhodnut ...

V práci autorka použila při kódování konkretizování, kdy se z obecných jevů vytvářejí konkrétní prvky, a pro tvorbu strukturních kódů (umožňují identifikaci opakujících se témat, vzorců, pravidel, vůdčích motivů, apod.) vhodnější zobecňování, ve kterém se z konkrétních jevů vytvářejí obecné kategorie. Při zpracování rozhovorů a analýze dokumentů autorka pátrala zejména po opakujících se tématech, přirovnáních, podobnostech a odlišnostech mezi jednotlivými daty, tedy po tom, jak různí respondenti hovořili o stejném tématu a chybějících datech, vyhýbavých odpovědích v rozhovorech a nepopsaných jevech v dokumentech (skryté informace). Další oblastí pátrání byly spojky, které ukazují na kauzální vztahy v mysli informátorů (Hendl, 2004). Vzorek tvorby kódování je v příloze č.3.

Shrnutí

Autorka souhlasí s tím, že analýza je hledání klíče k pochopení souvislostí pomocí zkoumání detailů a podrobností. Během čtení se, významově podobným segmentům dat, přiřazují kódy, které jsou symbolem analyzovaných dat.

7 Interpretace výsledků

V této kapitole se autorka věnovala rozboru získaných dat a jejich vyhodnocení s ohledem na dílčí výzkumné otázky.

7.1 Dílčí oblast 1 – Role pracovníků

Dílčím cílem bylo zjistit role sociálních pracovníků organizace. Rozbor byl proveden pomocí analýzy dokumentů a prostřednictvím rozhovorů.

V teoretické části autorka vymezila předpoklady pro roli sociálního pracovníka. Z předpokladů celkového vnímání sociálního pracovníka klientem vycházely identifikační otázky v polostandardizovaném rozhovoru.

Tabulka č. 1: Porovnání koordinátorů z hlediska věku, vzdělání a praxe

	pohlaví	věková kategorie	praxe v sociální práci	praxe s cílovou skupinou seniorů	vzdělání v oboru sociální práce	dosazené vzdělání
K 1	žena	56 +	21 -25	21 - 25	ano	střední odb. + specializace
K 2	žena	46 - 55	26 - 30	26 - 30	ano	střední odb. + specializace
K 3	žena	56 +	31 +	31 +	ano	střední odb. + specializace
K 4	žena	36 - 46	11 - 15	11- 15	ano	bakalářské
K 5	žena	36 - 45	6 - 10	6 - 10	ano	střední odb. s maturitou
K 6	žena	46 - 55	6 - 10	26 -30	ano	bakalářské
K 7	žena	56 +	31 +	6 - 10	ano	střední odb. + specializace

Zdroj: vlastní analýza, 2013

Podle tabulky číslo 1 je možné určit průměrného respondenta jako padesátiletou ženu, se středním odborným vzděláním a specializací v sociální práci, která asi 21 let pracuje v sociálních službách, z toho 20 let s cílovou skupinou „senioři“.

Respondenti K1, K2 a K3 jsou toho názoru, že pro pozici koordinátora je seniory vysoce hodnocena zkušenost, kterou lze předpokládat s ohledem na praxi a věk. Vysoko hodnotila rovinu vzdělání K5, citují: „*Chci si dodělat školu nejen z nutnosti, protože mi to*

přikazuje zákon, ale i proto, že pak budu lépe vědět co a jak dělat.“ Kombinaci obou rovin zvolily odpovídající K4, K6 a K7. Cituji z odpovědi K7: *„Kombinace obého, tedy zkušenosti a vzdělání je ideální. V životě je to, ale často tak, že se zaměstnavatel soustředí jen na jedno, pak jsou nuceny z práce odcházet kvalitní, zkušené sociální pracovníce, protože již nemají dostatečné vzdělání. A ty mladé vzdělané nemá kdo zaučit“.* Všechny odpovídající kladně hodnotily přístup organizace, protože jim bylo umožněno doplnit si vzdělání v zákonem daném rozsahu. Výše uvedené citace sociálních pracovníc vyznačují známky konfliktu v roli, kdy různí lidé mají rozdílná očekávání vůči jedné roli.

Různé vnímání rolí autorka demonstruje v tabulce č. 2a , kde porovnává výskyt jednotlivých rolí, dle Řezníčka tak, jak vyplynuly po zakódování z rozhovorů. Při analýze dokumentů a rozhovorů sledovala autorka výskyt jevů vztahující se k jednotlivým kódům (rolím).

Tabulka č. 2a - Role koordinátorů - subjektivní pocit

	administrátor	personální manažer	případový manažer	evičitel	zprostředkovatel	manažer pracovní náplně	pečovat	poradce
K 1	X	X	X				X	X
K 2	X	X	X	X		X	X	X
K 3	X	X	X	X			X	X
K 4	X	X			X	X	X	
K 5	X		X		X		X	
K 6	X	X	X		X	X	X	X
K 7	X	X	X	X			X	

Zdroj: vlastní analýza, 2013

Tabulka č.2b přehledně ukazuje porovnání všech analyzovaných dokumentů a souhrn analyzovaných rozhovorů.

Z tabulky je jednoznačně vidět, že koordinátorky považují za jednoznačné dvě role, roli administrátora, tedy roli vedoucí a roli pečovatele, který klientovi pomáhá. Za nejméně frekventované ve své práci považují roli cvičitele, který podporuje klienta v jeho dovednostech, roli zprostředkovatele, který klientovi zprostředkovává další možné zdroje pomoci a podpory a roli manažera pracovní náplně, která se věnuje kvalitě služeb a zpracovávání informací (Řezníček, 1994).

Tabulka č. 2b - Role koordinátorky - porovnání

	administrátor	personální manažer	případový manažer	cvičitel	zprostředkovatel	manažer pracovní náplně	pečovatel	poradce
analýza rozhovorů	7	6	6	3	3	3	7	4
analýza "standardů"	35	30	19	8	13	49	11	7
analýza "metodik"	43	47	28	7	9	51	9	3
analýza pracovní náplně	2	5	2	1	1	4	2	1
analýza etického kodexu	0	1	6	3	2	8	3	3

Zdroj: vlastní analýza, 2013

Z porovnání je vidět, rozdílné vnímání jednotlivých rolí koordinátorů v jednotlivých dokumentech a rozhovorech.

Etický kodex, který je dokumentem převzatým, klade důraz na roli manažera pracovní náplně a případového manažera. Tedy na kvalitu služeb, zpracování informací a sladění služeb pro klienta.

Dokument nazvaný Standardy kvality sociálních služeb, který obsahuje pravidla k udržení kvality sociálních služeb, klade největší důraz na kvalitu služeb – role manažera pracovní náplně. Další výrazně zmiňovaná je role administrátora, tedy vedení, což odpovídá pověření pracovníka vedením střediska, kolektivu pracovníků a odpovídající odpovědnosti. Role personálního manažera též výrazně vystupuje z textu, koordinátoři jsou pověřeni vedením kolektivů jednotlivých středisek. Dokument vychází z potřeb organizace a podporuje hlavně role týkající se vedení a kontroly vycházející z toho, jak je pozice chápána organizací. Personální manažer, který má na starosti výcvik a výuku pracovníků

vykonávajících sociální služby, tedy podřízených koordinátorů tento obraz doplňuje. Pojmy výcvik a výuka je zde nutné chápat v širším pojetí, spíše jako metodické vedení podřízených. V tabulce zjednodušila autorka název dokumentu a označila jej „standardy“.

Analýza dokumentu, v tabulce zjednodušeného pod název „metodiky“, je praktickým dokumentem, který navazuje na dokument Standardy kvality sociálních služeb a obsahuje soubor metodik a vnitřních pravidel, která určují a vymezují pracovní postupy v organizaci a činnosti, které tyto postupy ovlivňují. Při analýze autorka určila jako nejčastěji se opakující roli manažera pracovní náplně, který má na starosti kvalitu služeb a zpracovávání informací. Další, často se vyskytující role, byla role personálního manažera a role administrátora. V metodikách bylo kódováním zjištěno, že je v nich kladen důraz na roli případového manažera, který má na starosti sladění služeb, které klient potřebuje.

7.2 Míra naplnění dílčího cíle 1

Analýza role koordinátora v organizaci CPOS Město Touškov ukázala, že mezi vnímáním rolí pracovníky a popisem rolí koordinátorů v dokumentech (Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov, Metodiky CPOS Město Touškov, Etický kodex sociálních pracovníků a Pracovní náplň koordinátorů) je značný rozdíl. V dokumentaci je hlavní důraz kladen na role, které souvisejí více s vedením střediska a kolektivu dalších pracovníků organizace v rámci střediska. Respondenti uvedli, jako jednu ze dvou hlavních rolí, roli vedení – administrátora. Roli personálního manažera vnímají, oproti analyzovaným dokumentům, jako méně frekventovanou ve své práci. Organizace vnímá jako silnou roli u koordinátorů roli manažera pracovní náplně, který má na starosti kvalitu poskytnutých služeb. Koordinátoři naopak. Tuto roli v odpovědích na identifikační otázky jmenovali jen zřídka.

Dalším rozporem ve vnímání rolí je pohled na roli pomocnou – roli pečovatele. Podle dokumentů by tato role měla být jen doplňující, což autorka předpokládá z nízké frekvence výskytů odkazů na tuto roli při kódování. Naopak respondenti uvedli tuto roli jako jednu z prvních, z čehož autorka usuzuje, že ji považují za zásadní.

Tyto rozpory mohou postavení pracovníků znejišťovat a je velmi pravděpodobné, že nevyjasněné nebo nedostatečně vyjasněné role mohou vést k rozporům, tak jak o tom hovoří Musil v knize "Ráda bych Vám pomohla, ale--", v kapitolách o zjednodušování cílů a o procedurálním či situačním přístupu. Situace může vypadat tak, že koordinátor

z důvodu nedostatku času využije návštěvu u klienta k vyplnění připraveného tiskopisu (např. tzv. Sociálního šetření). Tiskopis pak uloží do spisu nebo na jeho základě sepíše zprávu o návštěvě klienta. V tomto popsaném případě zvolil koordinátor zjednodušený cíl (kontrola seniora prostřednictvím vyplnění tiskopisu, případně kontrola kvality provedených služeb), zároveň zvolil procedurální postup (spis je v naprostém pořádku, návštěva u klienta byla provedena v souladu s organizací danými pravidly).

7.3 Dílčí oblast 2 – politika organizace

Politika je podle Slovníku sociální práce soubor aktivit, prostřednictvím kterých je společnost řízena. Dále o politice platí, že zahrnuje jak cíle (definované např. v programových dokumentech organizace), tak i prostředek, kterými lze daných cílů dosáhnout. V politice organizací je navíc možné najít i míru participace všech, kterých se týká, či například pravidla určující dovozené resp. nedovozené chování. Z toho lze vyvodit, že politika znamená chování a jednání jednotlivce nebo skupiny nebo nasazení prostředků, ať legitimních nebo ne, k dosažení určitého cíle (Matoušek, 2008).

Autorka si v druhé dílčí oblasti výzkumu vytyčila úkol analýzou dokumentů zjistit, jaká jsou psaná pravidla a zavedené postupy v souvislosti s řešením domácího násilí páchaného na seniorech.

Psaná pravidla jsou v CPOS Město Touškov soustředěna do několika dokumentů. Jedná se o Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov, Metodiky CPOS Město Touškov a Etický kodex sociálních pracovníků. Při analýze dokumentů se autorka soustředila na výskyt předem určených prvků (týrání seniora, agrese vůči seniorovi, fyzické a psychické násilí, útok, policie), které v textu mohou ukazovat pravidla vztahující se k domácímu násilí páchanému na seniorech.

Standardy kvality sociální služby CPOS Město Touškov jsou pravidly vedoucími k udržení kvality poskytované služby. Pravidla, obsažená v tomto dokumentu, jsou dělena do tematických celků podle jednotlivých standardů kvality, toto členění autorka respektuje.

Ve standardu o Ochráně práv osob je stanoveno pravidlo, že v rámci poskytované služby nesmí být vůči klientovi použito fyzické nebo psychické násilí. Zároveň je zde pravidlo, které při agresi vedené proti seniorovi ze strany příbuzných nebo jiné osoby, určuje povinnost situaci řešit, případně dle stavu přivolat lékaře nebo Policii ČR. Osoba, která má situaci řešit není konkretizována.

Další určené prvky byly přítomny ve standardu nazvaném Nouzové a havarijní situace. Popsaná situace, kdy byl na seniorovi spáchán trestný čin, lze přiřadit do autorkou hledaných prvků. Pravidlo jako řešení situace určuje přivolání Policie ČR a ošetřuje i prevenci založenou na informovanosti seniorů prostřednictvím besed a informačních letáků. Ve stejném standardu je, jako nouzová, uvedena situace, kdy je senior týrán ze strany rodiny. Pravidlo vycházející ze situace je oznámení Policii ČR. U popisu je i poznámka o proškolení pracovníků organizace (blíže nespecifikováno) nebo probráním situace v rámci supervize. Zvláštní pravidlo je určeno pro ekonomické násilí (brání peněz rodinou), kde je jako řešení situace určen rozhovor s rodinou a upozornění na možnost oznámení situace Policii ČR.

Významově blízké téma páčání domácího násilí na seniorech je podle autorky téma důstojnosti, zmiňované hlavně v prvním a druhém standardu. Hovoří se zde o respektování názoru, důstojném prostředí, zachování důstojnosti. Tyto pojmy nejsou nijak specifikovány – jsou zde jako určitá vize organizace a záleží na morálním, hodnotovém systému pracovníka jak tyto pojmy pochopí. Dalším souvisejícím tématem je respektování osobnosti klienta, jeho názorů a přání, které se opakuje v prvních pěti standardech.

Dokumenty Metodiky CPOS Město Touškov a Etický kodex sociálních pracovníků neobsahují žádný z předem určených prvků. Mezi skryté jevy, nalezené při analýze výše jmenovaných dokumentů, lze zařadit zásady z Etického kodexu sociálních pracovníků, které hovoří o ochraně lidské důstojnosti, neboť ta, jak autorka poukázala v teoretické části, je při domácím násilí narušena, a zásadě, že pracovník respektuje jedinečnost každého člověka. S tím souvisí i pravidlo, uvedené ve stejném dokumentu, které ve vztahu ke klientovi vyžaduje, s předáním jakékoli informace o klientovi další osobě, klientův souhlas. Současně je sociální pracovník vázán Etickým kodexem upozorňovat na porušování zákonů příslušné orgány. Pokud tedy senior vnímá chování, které je dle koordinátora, na nebo za hranicí páčání domácího násilí, jako chování normativní ve své rodině, musí být názor seniora respektován. V analyzovaném Etickém kodexu sociálních pracovníků je v závěru poukázáno na několik dilemat, z nichž jedno poukazuje na problém, kdy vstoupit do života klienta a jeho rodiny. Při pohledu z jiné roviny má sociální pracovník, podle stejného kodexu, upozorňovat na porušování zákona. Autorka zde narazila na dilema popisované Musilem (2004), kdy se musí sociální pracovník rozhodnout, zda nesprávně nezasáhnout nebo nesprávně zasáhnout.

7.4 Míra naplnění dílčího cíle 2

Analýza dokumentů (Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov, Metodiky CPOS Město Touškov a Etický kodex sociálních pracovníků) ukázala, že v Centru pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov jsou psaná pravidla, která jsou obsažena hlavně ve vnitřních pravidlech organizace, v dokumentu nazvaném

Tabulka č.3 – Ukázka části tabulky „Nouzové situace – klienti“

Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov.

Autorka zde ale objevila pravidla, která jsou ve vzájemném konfliktu:

co se stalo	co budeme dělat	jak lze události předcházet
na klientovi byl spáchán trestný čin	Ohlásíme na policii.	Pořádáme preventivní schůzky s policií české republiky. Zajistíme informační letáky.
týrání ze strany rodiny	Vždy oznámíme Policií České republiky.	Nelze předcházet, pracovníky vyšleme na školení nebo může být jedním z témat pro supevizi
agresivní partner	Agresora uklidníme, voláme Policií České republiky.	Nelze předcházet, pracovníky vyšleme na školení nebo může být jedním z témat pro supevizi
brání peněz rodinou	promluvíme s rodinou a upozorníme rodinné příslušníky, že se takto nelze chovat, pokud není klient zbaven svéprávnosti. Zároveň ještě dáme na vědomí, že pokud se bude situace opakovat, nahlásíme toto jednání na policii.	Promluvíme s klientem na téma peníze a poradíme mu, aby vymyslel, jakým způsobem zamezí tomu, aby se k penězům dostali rodinní příslušníci.

Zdroj: Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov, standard Nouzové a havarijní situace

V části tabulky, která byla převzata z analyzovaného dokumentu, je patrné, že užití názvosloví neodpovídá běžně užívaným pojmům v odborných zdrojích. Zde popsané domácí násilí je částečně rozděleno podle forem, částečně podle agresora. Velmi zavádějící je pak řešení situace, kdy je zde popsáno jako řešení oznámení Policii ČR a u části násilí ekonomického je jako řešení uveden rozhovor s rodinou klienta. Zde může dodatek o chování se ke klientovi, který není svéprávný vyvolat dojem, že u osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům je podobné chování dovoleno.

Autorka v postupech řešení neodhalila žádné odkazy na respektování osobnosti klienta a jeho rozhodnutí. V tomto dokumentu ani v navazujícím dokumentu nazvaném Metodiky CPOS Město Touškov autorka nenalezla žádný odkaz, jak lze domácí násilí určit.

Etický kodex sociálních pracovníků neobsahuje úzce zaměřené informace na problematiku řešení domácího násilí páchaného na seniorech, ale v obecné rovině poukazuje na nutnost respektování osobnosti a názorů klienta a zároveň na odpovědnost sociálního pracovníka ke společnosti a zákonu odhalováním páchané trestné činnosti.

Autorka vyvozuje z provedených analýz dokumentů, že organizace nemá stanovená jednotná pravidla a postupy pro řešení situací týkající se domácího násilí páchaného na seniorech. Srovnáním jednotlivých pravidel a postupů došla autorka k závěru, že mezi některými postupy a pravidly dochází ke střetům. Pro pracovníky organizace vzniká proto v podobných situacích problém, neboť při dodržení jednoho pravidla mohou porušit jedno nebo více jiných pravidel.

7.5 Dílčí oblast 3 – pocit'ovaná dilemata

V dílčí oblasti si autorka stanovila za cíl zjistit jaké teoretické a zkušenostní znalosti mají koordinátoři s domácím násilím páchaným na seniorech. Zjistit, jak koordinátoři postupují při řešení domácího násilí páchaného na seniorech a co jejich postup ovlivňuje a zjistit jaký je přístup koordinátorů k řešení problému domácího násilí na seniorech.

Po úvodní části rozhovoru orientující se na role, které obsahuje pozice koordinátora, autorka zjistila, jaké znalosti mají jednotliví respondenti s problematikou domácího násilí páchaného na seniorech. Otázky byly zaměřeny na znalosti teoretické i zkušenostní. V rovině teoretické byli s problematikou více obeznámeni jen respondenti K4 a K6, s problematikou se setkali při studiu na vysoké škole a v rámci dalšího vzdělávání. Ostatní respondenti teoretické základy prokázali jen v rovině, kterou lze označit jako obecnou. K1, K2 a K5 uvedli, že se s tématem setkali pouze v médiích (periodika, rozhlasové a televizní zpravodajství). Respondenti K3 a K7 odpověděli, že mimo media se s problematikou měli možnost seznámit v rámci dalšího vzdělávání. K3 uvedl: „*Na Geriatrických dnech v Ostravě měla o tomhle tématu přednášku jedna paní doktorka.*“ Všichni respondenti hovořili hlavně o fyzickém násilí, případně násilí psychickém. Ekonomické násilí a zanedbávání péče o seniora zařadili 4 ze 7 respondentů do

nevhodného chování. K1 k otázce na zanedbávání péče sdělila: „*No jo, občas se stane, že se děti neumí postarat, ale proto jsme tu my, aby měl seniorům, kdo pomoc.*“. Jako agresora označili respondenti osobu z nejbližšího okolí seniora. Jen K1 sdělila, že takové zkušenosti nemá, naopak rodina často pomáhá. Uznala, že se děti nemusí někdy chovat úplně dobře, ale prý se s takovým přístupem rodiny nesetkala. Profesionálního pečovatele jako možného pachatele domácího násilí proti seniorovi označili jen K4 a K6, reakce ostatních se blížily odpovědi: „*Profesionál, no to v žádném případě. U nás na okrsku tedy ne.*“. Ani partner nebyl příliš jako agresor označován, ale spíše omlouván, že pokud se denně stará o potřebného seniora, tak: „*mu prostě někdy dojde trpělivost, ale to přeci není násilí*“.

Rozpoznání domácího násilí stejně jako pomoc označili respondenti za vzájemně propojené a problematické. V odpovědích poukázali na stud, který zejména v případech agrese dětí vůči starým rodičům, brání odhalení domácího násilí.

Zkušenost s domácím násilím přiznali 3 respondenti, ostatní 4 osobní zkušenost negovali. Hovořili v množném čísle. Z toho je možné usoudit, že pokud si nastaví pracovník hranice, začne je používat a změní tím svůj pohled na danou problematiku. Dva odpovídající mají bakalářské vzdělání a s problematikou domácího násilí, jeho hodnocením, dopady i škodlivostí pro život oběti se setkali na akademické půdě a získané znalosti převedli do praxe. Stali se vůči problematice vnímavější, ale zároveň i opatrnější, protože jak K4 sdělila: „*... začala jsem si uvědomovat, kolikrát jsem se s takovým chováním setkala v minulosti. Současně jsem si vzpomněla, jak musely na dotyčnou osobu působit moje necitlivě položené otázky. Ani se nedivím, že už se o tom nechtěli bavit*“.

Při otázce na možnost pomoci oběti domácího násilí páchaného na seniorech uvedli všichni respondenti kontaktování Policie ČR, respondenti K1, K2, K3 a K7 uvedli současné kontaktování zdravotnické pomoci. Respondenti K4, K5 a K6 uvedli možnost pomoci prostřednictvím organizace Bílý kruh bezpečí. K bezpečnosti klientů se respondenti opakovaně vraceli a dávali jí i do souvislosti s respektováním rozhodnutí klientů a přísnou mlčenlivostí v případech násilí. Porušení mlčenlivosti a nerespektování přání klienta označili jako možný zdroj další a možná i větší agrese vůči seniorovi jako oběti.

O pochybnostech a váhání v rozhodování hovořil pouze respondent K6, ve chvíli, kdy respektoval přání klienta a nezasáhl. Své pochybnosti a obavy přetočil do roviny sledování a pozorování. A částečně i do roviny edukačních rozhovorů s klientem. V rozhovorech s klientem opakovaně hovořil o možnostech podpory a pomoci za strany

Policie ČR i organizace Bílý kruh bezpečí, předal klientovi základní informace a telefonické spojení. S klientem zůstal v pravidelném kontaktu až do doby, kdy se klient odstěhoval ze společného bydliště s agresorem.

Respondent K3 se setkal s ekonomickým násilím u seniora, který jej požádal o pomoc. Respondent K3 postupoval po domluvě s klientem podle pravidel pro poskytování sociální služby (v organizaci běžně nazývaná „standardy“), s osobou vyžadující finanční podporování od seniora situaci probral a upozornil tuto osobu, že senior není povinen ji podporovat. Po rozhovoru již senior nebyl atakován. Respondent K3 vnímá svůj zásah jako přínosný pro klienta.

Respondent K 4 uvedl, že se s domácím násilím páchaným na seniorovi setkal v minulosti, jako pracovník zdravotnického zařízení. V současnosti by postupoval podle pravidel organizace, ale jen v případě, že by si byl jistý, že se jedná o domácí násilí páchané na seniorovi.

Všichni respondenti v rozhovorech uvedli, že v případě podpory by hledali pomoc a podporu v konzultacích s kolegy, všichni respondenti také uvedli možnost rozboru situace domácího násilí a zpětnou vazbu od kolegů v rámci supervize. Na vnitřní pravidla organizace by se obrátili jen 2 ze 7 odpovídajících.

Odpovědi respondentů poukazují na skutečnost, že pracovníci se v postupech při řešení domácího násilí více spoléhají na nepsaná pravidla (konzultace s kolegy) než na postupy popsání v dokumentech organizace - pravidlech pro poskytování sociální služby (v organizaci běžně nazývaná „standardy“)

Analýzou rozhovorů autorka zjistila, že 2 respondenti popsali prvky procedurálního přístupu. Prvky situačního přístupu při řešení domácího násilí popsalo 5 respondentů.

Z porovnání analýzy rozhovorů s respondenty a analýzy dokumentů organizace (Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov, Metodiky CPOS Město Touškov a Etický kodex sociálních pracovníků) autorka vyvodila, že při řešení domácího násilí páchaného na seniorech mohou vyvstat dilemata, ovlivňující negativně rozhodovací proces koordinátorů. Jedná se o přístup k řešení problému, kdy organizace má ve svých pravidlech nastavená procedurální řešení, kdy je zcela jednoznačně daný postup při řešení problému, ale většina respondentů popsala situační přístup. Současná latentní forma problému je dočasná a je otázkou času, kdy se forma změní na zjevnou a bude nutné jí řešit.

7.6 Míra naplnění dílčí oblasti 3

Analýza rozhovorů zaměřených na teoretické a zkušenostní znalosti a zjištění postupů a volby přístupu koordinátorů k řešení problému domácího násilí na seniorech vedla autorku k závěru, že koordinátoři při volbě postupů prožívají dilemata popsaná v teoretické části, a to jak zjednodušování cílů místo cílů komplexních, tak i dilema volby mezi procedurálním a situačním přístupem. Největším dilematem je zda zasáhnout nebo ne, a když, tak to, zda zásah bude mít negativní dopad do osobní svobody seniora.

Rozbor ukázal vazbu respondentů na nepsaná pravidla a postupy. Současně ukázal, že tento způsob vede koordinátory více k využívání situačního přístupu při řešení problému domácího násilí na seniorech. Málo využívané postupy a psaná pravidla vytvářejí pocit, že koordinátoři nemají platná pravidla pro poskytování sociální služby (v organizaci běžně nazývaná „standards“) zcela zvnitřněné.

Teoretická vybavenost pracovníků je rozdílná a z toho plyne i zjednodušování pohledu na situaci v některých případech. Místo celkového pohledu využívají respondenti možnost zúžit si situaci a tím buď zjednodušit cíl, nebo dilema obejít.

8 Shrnutí a doporučení pro praxi

Celkový pohled a analýza role sociálního pracovníka (koordinátora), politiky organizace a pocíťovaných dilemat u některých pracovníků poskytovatele sociálních služeb Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov v souvislosti s řešením problematiky domácího násilí páchaného na seniorech poukázal na několik klíčových momentů v rozhodovacím procesu.

Důležitým faktem je rozdíl mezi chápáním rolí koordinátorů organizací a chápáním těchto rolí pracovníky organizace. Konflikt, který tady vzniká v momentu rozdílného očekávání, je konfliktem rolí a koordinátor se musí rozhodnout, jak bude postupovat. Současně se koordinátor může dostat do konfliktu mezi rolemi, které obsahuje jím zastávaná pozice. Nejistota obsahu rolí koordinátora způsobená rozdílným obsahem v různých částech vnitřní dokumentace vede k dvojznačnosti role. Všechny tyto konflikty zasahují do rozhodovacího procesu, dle autorky, spíše negativně.

Stručný popis role dává prostor k rozdílnému vnímání role jednotlivými koordinátory a určitému snížení váhy dokumentů. Stav dává naopak příležitost tzv. nepsaným normám a pravidlům, tj. informacím předávaných mezi pracovníky ústně.

Z analýzy vyplynulo, že přístup ke klientům ohroženým nebo zasaženým domácími násilím a postup při řešení páchaného domácího násilí na seniorech nejsou v celé organizaci naprosto stejné, ale více, či méně se liší podle středisek.

Na základě provedeného šetření je možno konstatovat, že pravidla a postupy obsažené v dokumentech podporují procedurální přístup ke klientovi, zatímco koordinátoři preferují při řešení domácího násilí páchaného na seniorech přístup situační.

Situační řešení dilemat je pro klienta více vhodné, protože se nezaměřuje jen na samotnou situaci, ale vnímá problém ve všech souvislostech klientova života.

Úkolem šetření bylo stanovené zjistit znalost tématiky mezi sociálními pracovníky (koordinátory) organizace Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov, jejíž činnost je z velké části zaměřena na sociální práci se seniory. Autorka se zaměřila na možnosti, které jim v takovéto situaci, dává jejich hodnotový systém, zažité postupy, či zákon. Pozornost byla věnována i dilematům, která mohou být nebo jsou součástí rozhodovacího procesu sociálních pracovníků organizace.

Nastíněním problematiky, která byla po dlouhou dobu opomíjena, či skrývána by autorka chtěla pomoci sociálním pracovníkům, pracovníkům v sociálních službách i ostatním pracovníkům v pomáhajících profesích zamyslet se nad tímto tématem i nad složitostí řešení.

Za největší přínos tohoto šetření autorka považuje zjištění, že koordinátoři přes rozdílné vnímání rolí, přes neúplnost v popsanych postupech dané problematiky v dokumentech organizace a i přes dilemata „*všedního dne*“ (Musil, 2004) dokáží svými morálními předpoklady a empatií najít cestu k týranému seniorovi a citlivě pomoci v řešení problému domácího násilí.

Vedení organizace CPOS Město Touškov by autorka doporučila znovu se zamyslet nad jednotlivými dokumenty, uvést je do souladu mezi sebou a také upravit výrazy podle odborné terminologie. Nezapomenout ani na zažitou nepsanou praxi a začlenit vyhovující postupy do dokumentů. Dále při běžné praxi proškolovat koordinátory v používání vnitřních předpisů, tvořit modelové příklady a situace, rozebírat jejich názory na řešení a společně nacházet závěry, které především poslouží k objevení a hlavně zamezení domácího násilí.

Respondentům autorka doporučuje přistupovat k seniorům, zejména pak k týraným seniorům, s plnou vážností, získávat si jejich důvěru a maximálně jim pomáhat při udržování vlastní důstojnosti. Autorka plně chápe složitost práce koordinátorů CPOS Město Touškov i všech ostatních sociálních pracovníků, ale práce, kterou se rozhodli vykonávat není jednoduchá.

Pro další výzkum doporučuje autorka prozkoumání dokumentů jiných organizací, přístupu jejich pracovníků k domácímu násilí, neboť podle situace v jedné organizaci okresního formátu nelze dělat obecné závěry. Takový výzkum by mohl sloužit i k vypracování obecné metodiky k domácímu násilí a empatickému přístupu k týraným seniorům.

Pokud myšlenky nebo závěry této práce pomohou při odhalení či zamezení páchaní násilí u jediného seniora, měla tato práce smysl. Pokud přestanou pracovníci pomáhajících profesí hodnotit prvky násilí jako nepřiměřené chování rodiny, o kterém nechtějí nic vědět a o kterém není nutné hovořit, pak má tato práce smysl.

Závěr

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak probíhá rozhodovací proces při řešení domácího násilí páchaného na seniorech a dilemata, která v průběhu tohoto procesu mohou vzniknout. Teoretická část práce je zaměřena na změny ve stáří, rozbor domácího násilí se zaměřením na situaci, kdy obětí je senior. Součástí teoretického ukotvení zkoumané problematiky je stručný rozbor role a dovedností sociálního pracovníka a dilemat, se kterými se může dle různých autorů při své práci setkat. Teoretické výstupy byly zúženy na okruh práce s oběťmi domácího násilí v seniorském věku, tedy převedeny na oblast prováděného výzkumného šetření.

Výzkumné šetření se, podle domluvy s ředitelkou CPOS Město Touškov, zaměřilo na rozhodovací proces sociálních pracovníků (koordinátorů) při řešení domácího násilí páchaného na seniorech. Výstup z výzkumného šetření měl být použit organizací jako podklad pro zkvalitnění práce sociálních pracovníků. Jako hlavní výzkumnou, kvalitativní metodu autorka po domluvě s vedoucí práce určila rozhovory s koordinátory organizace.

V době výzkumu došlo opakovaně ke změnám ve vedení organizace. Vstřícnost k rozhovorům nebyla u všech pracovníků stejná. S rozhovory souhlasilo celkem 7 pracovníků z 10 oslovených, které v průběhu roku 2012 odpovídali na dotazy autorky.

Závěry a doporučení byly vypracovány s ohledem na znalost problematiky autorky samé, neboť v uvedené organizaci na pozici koordinátora šest let pracovala.

Použité zdroje

1. AJDUKOVIC, Marina et al. Izloženost starijih osoba nasilju u obitelji. s. 19. ISSN 13302965. Dostupné z: <http://sigurnakuca-medjimurje.hr/wp-content/uploads/2010/11/STRU%C4%8CNI-%C4%8CLANAK-1.-Izlo%C5%BEenost-starijih-osoba-nasilju-u-obitelji-Marina-Ajdukovi%C4%87-i-sur..pdf>
2. Analýza dokumentů a artefaktů. [Http://wiki.knihovna.cz/](http://wiki.knihovna.cz/) [online]. 18. 10. 2012 v 07:21 [cit. 2013-06-29]. Dostupné z: http://wiki.knihovna.cz/index.php?title=Anal%C3%BDza_dokument%C5%AF_a_artefakt%C5%AF
3. *Bílý kruh bezpečí* [online]. [cit. 2013-06-30]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz/>
4. Bílý kruh bezpečí: domácí násilí.cz. [online]. [cit. 2013-06-30]. Dostupné z: <http://www.domacinasili.cz/>
5. CPOS MĚSTO TOUŠKOV. *Standardy kvality sociálních služeb CPOS Město Touškov*. 1. vyd. 2009.
6. CPOS MĚSTO TOUŠKOV. *Metodiky CPOS Město Touškov*. 1. vyd. 2009.
7. CPOS MĚSTO TOUŠKOV. *Pracovní náplň koordinátorky*. 2005.
8. ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDOVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 263 s. ISBN 978-802-4739-014.
9. *DONA linka: Pomoc obětem domácího násilí* [online]. [cit. 2013-06-30]. Dostupné z: <http://www.donalinka.cz/index.php>
10. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
11. HENDL, Jan. *Přehled statistických metod zpracování dat*. Vyd.1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-820-1.

12. HOLEČEK, Václav, Jana MIŇHOVÁ a Pavel PRUNNER. *Psychologie pro právníky*. 2. rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2007, 351 s. Právnícké učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 978-807-3800-659.
13. Chorvatsko. O ZAŠTITI OD NASILJA U OBITELJI. In: Zagreb, 2003, 01-081-03-2623/2. Dostupné z: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/306174.html>
14. KALVACH, Zdeněk. *Křehký pacient a primární péče*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 399 s. ISBN 978-802-4740-263.
15. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-717-8429-X.
16. LAAN, Geert van der. *Otázky legitimace sociální práce: pomoc není zboží*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1998. 260 s. Texty k sociální práci; sv. I. ISBN 80-85834-41-3.
17. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. dopl. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
18. MATOUŠEK. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
19. Metody sběru dat. *Výzkumy.knihovna.cz* [online]. [cit. 2013-06-29]. Dostupné z: <http://vyzkumy.knihovna.cz/ucebnice/metody-sberu-dat>
20. MUSIL, L. *"Ráda bych Vám pomohla, ale--" : dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-9030-701-9.
21. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903-0700-0.
22. NERUDA, Jan. *Knihy veršů*. Brno: Tribun EU, 2011. ISBN 978-80-7399-179-1.
23. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. 1994. ISBN 80-85850-00-1.
24. Senioři jako osoby ohrožené domácím násilím. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. A KOL. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.
25. Společnost sociálních pracovníků. *Etický kodex sociálních pracovníků*. (online). 2006. [cit. 17.5.2013] Dostupné z WWW: <http://sspcr.xf.cz/code.html>

26. SÝKOROVÁ, D. *Autonomie*. In KALVACH, Zdeněk, ČELEDOVÁ, Libuše, HOLMEROVÁ, Iva. *Křehký pacient a primární péče*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 34-38. ISBN 978-80-247-4026-3.
27. ŠEVČÍK, Drahomír a Naděžda ŠPATENKOVÁ. A KOL. *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-690-2.
28. ŠPATENKOVÁ, N. *Důstojná ochrana křehkých a zranitelných seniorů*. In. Kolektiv autorů. Sborník kongresu s mezinárodní účastí XIV. gerontologické dny Ostrava. Ostrava: DTO. ISBN 978-80-02-02259-6. ss. 31- 32
29. VÁGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie II. : Dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2007. 461 s. : il. s. ISBN 978-80-246-1318-5.
30. Zákon 108/2006Sb. o sociálních službách
31. Zákon č. 135/2006Sb., aktuální znění Č.41/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím
32. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
33. ZIMMELOVÁ, Petra. Ekonomické násilí na seniorech. *Sociální práce: Sociální práce*. 2006, roč. 2006, č. 2, 82 - 88. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2006-2-090221133657.pdf>
34. Život 90. [online]. [cit. 2013-05-20]. Dostupné z: <http://www.zivot90.cz/>

Resumé

Cílem práce bylo zmapovat rozhodovací proces sociálních pracovníků při řešení domácího násilí páchaného na seniorech. V teoretické části byla obecně rozebrána problematika domácího násilí a dilemata, která mohou v průběhu identifikace a řešení tohoto problému nastat.

V praktické části byly poznatky teoretické porovnány s poznatky sociálních pracovníků organizace CPOS Město Touškov. Výzkum byl proveden pomocí rozhovorů, které zjišťovaly, jakým způsobem rozhodovací proces probíhá, jak a čím je ovlivněn a která dilemata mohou v souvislosti s tímto rozhodovacím procesem u sociálních pracovníků vzniknout.

Klíčová slova:

Senior, domácí násilí, sociální pracovník, dilemata, řešení domácího násilí,

Summary

The aim was to explore the decision-making process of social workers in dealing with domestic violence against seniors. In the theoretical part was generally dealt with the issue of domestic violence and dilemmas that may arise during the identification and solution of this problem to occur.

In the practical part were compared with the theoretical knowledge of the social workers of the organization cpos Tøuskov. The research was conducted using interviews that clarifies how the decision-making process is, how and what is affected and dilemmas that may arise in connection with this decision-making process for social workers arise.

Keywords:

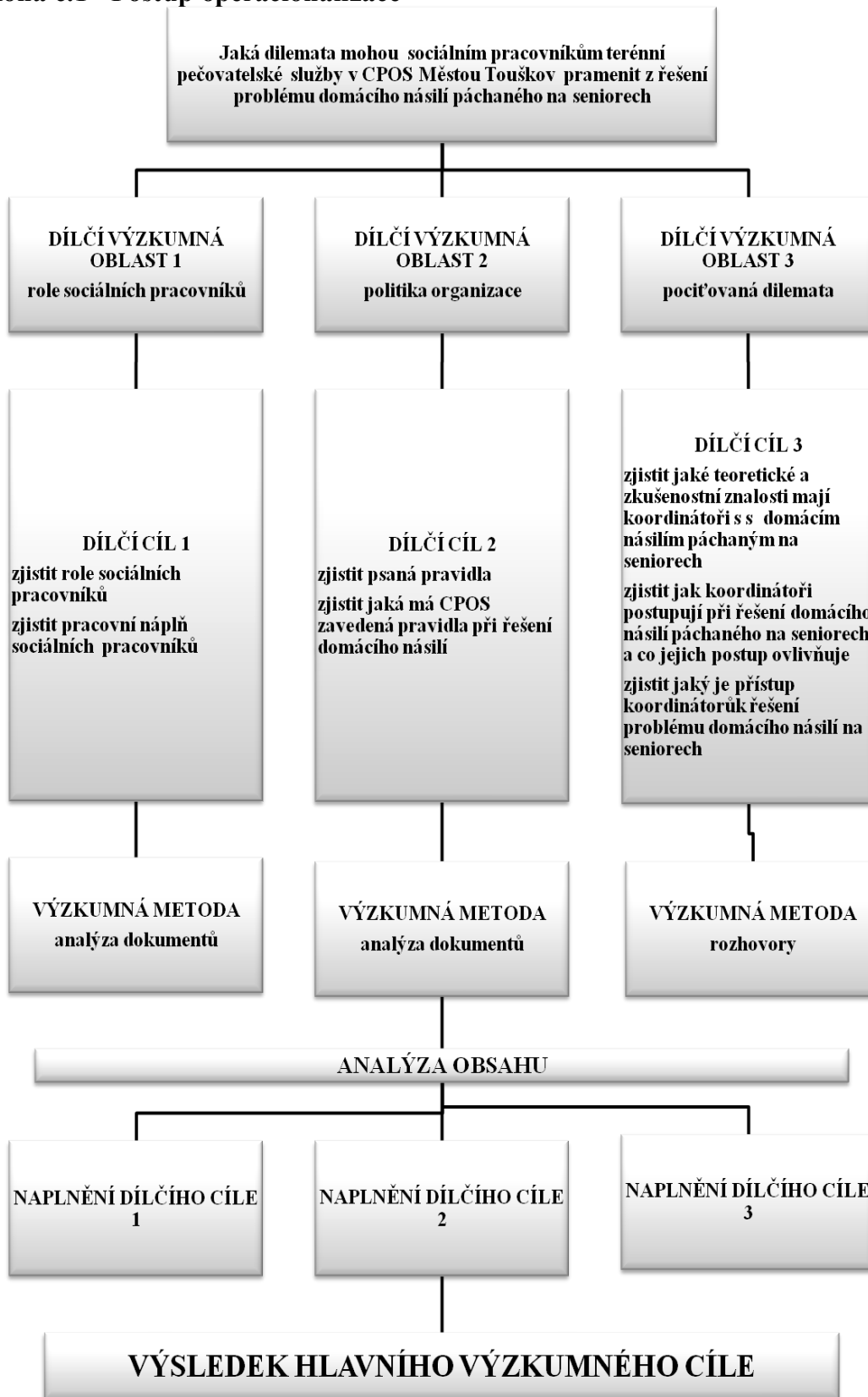
Senior, domestic violence, social worker dilemmas to deal with domestic violence

Seznam tabulek a příloh

Tabulka č. 1: Porovnání koordinátorů z hlediska věku, vzdělání a praxe.....	29
Tabulka č. 2a - Role koordinátorů - subjektivní pocit	30
Tabulka č. 2b - Role koordinátorky - porovnání	31
Tabulka č.3 – Ukázka části tabulky „Nouzové situace – klienti“	35
Příloha č.1 Postup operacionalizace	I
Příloha č. 2 Schéma polostandardizovaného rozhovoru	II
Příloha č.3 Vzorek kódování	III
Příloha č.4 Pracovní náplň koordinátorky.....	XIV

Přílohy

Příloha č.1 Postup operacionalizace



Příloha č. 2 Schéma polostandardizovaného rozhovoru

Podoblast 1: role koordinátorky

- 1) kolik je Vám let?
- 2) jak dlouho pracujete v sociální službě?
- 3) jak dlouho pracujete v pečovatelské službě se seniory?
- 4) jak dlouho pracujete jako koordinátorka?
- 5) Co vše jako koordinátorka děláte? Co máte na starost?

Podoblast 2: znalost problematiky

- 1) teoretická znalost
 - Víte, kterých oblastí se může domácí násilí páchané na seniorech dotýkat?
 - Víte, kdo je nejčastějším agresorem u tohoto typu násilí?
 - Víte, v čem je největší nebezpečí?
 - Víte jak nejrychleji a nejúčinněji pomoci?
- 2) Setkala jste se již s tímto druhem násilí? A kolikrát?
- 3) Máte představu, kde je hranice mezi nevhodným chováním a začínajícím násilím?

Podoblast 3: zkušenosti s řešením problému násilí u seniorů

- 1) Řešila jste osobně tento problém nebo Vám s řešením někdo pomáhal?
- 2) Máte ve vnitřních nebo jiných pravidlech (dokumentech) organizace podobné situace nějak ošetřené?
- 3) Bála jste se agresora?
- 4) Měla jste pochybnosti o svém jednání?
- 5) Byla jste nucena, na žádost klienta, volit vyčkávací taktiku? Jak jste se cítila?

Podoblast 4: zpětná vazba

- 1) Byl Váš postup přínosný pro oběť?
- 2) Vyvolalo ve Vás chování oběti v průběhu šetření pochybnosti?
- 3) Narušil Váš postup vztah mezi Vámi a klientem? – Jak?
- 4) Jak zhodnotilo Váš postup vedení organizace?

Podoblast 5: zázemí

- 1) Máte pocit jistoty v organizaci, když řešíte takovou záležitost?
- 2) Máte v organizaci vypracovaný postup pro podobné situace?
- 3) Víte, kde najdete v organizaci pomoc a podporu, pokud řešíte případ domácího násilí páchaného na seniorech?
- 4) Máte možnost situaci probrat na poradě nebo při supervizi?

Podoblast 6: pomoc druhým

- 1) Pomáhala jste podobnou situaci řešit jiným pracovníkům organizace?
- 2) Kterým?

Podoblast 7:

- 1) Máte pocit, že je věc dostatečně ošetřena v zákonech?
- 2) Myslíte si, že různé instituce, které mají řešení na starosti, spolupracují?

Příloha č.3 Vzorek kódování

role koordinátorů - "Standardy kvality sociálních služeb"			
Personální manažer	výcvik	zajištění, sledování vzdělání a dalšího vzdělávání	Naší snahou je poskytovat služby všem klientům tak, aby jedinec byl schopen žít co nejdéle plnohodnotný život, ve svém přirozeném prostředí. Posláním pečovatelské služby je podpořit občany v nepříznivé sociální situaci, kterou nemohou překonat bez pomoci. Služba je poskytována dle zákona o sociálních službách v platném znění. Službu poskytují kvalifikovaní pracovníci.
administrátor	vedení	podpora pracovníků	Profesionalita pracovníků
Personální manažer	výcvik	vzdělání	Profesionalita pracovníků
administrátor	vedení	dohled, podpora podřízených pracovníků	Služba je poskytována v souladu s Organizačním a Pracovním řádem, bezpečnostními předpisy, Standardy sociálních služeb, pracovní náplně zaměstnanců a v souladu s Metodikou. Metodikou je míněn soubor vnitřních pravidel, která si naše zařízení vytvořilo pro vlastní činnost. Je běžně přístupná všem pracovníkům. Vnitřní pravidla jsou personálem dodržována.
cvičitel	podpora dovedností	podpora vlastního rozhodování, umět říci co chci	<ul style="list-style-type: none"> • Klientovi je ponechána ze strany Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb možnost svobodné volby – při objednání služby i v průběhu jejího poskytování • V průběhu poskytování služby má možnost kdykoliv uplatnit svou vlastní vůli a rozhodnutí změnit • Sám určuje dobu, rozsah i obsah poskytované služby • Rozhoduje o cíli, ke kterému chce dospět – toto vše má možnost konzultovat, ale vlastní rozhodnutí závisí pouze na něm • Pracovník dbá na to, aby klient prosazoval své názory, sám se rozhodoval, respektuje jeho soukromí a přistupuje k němu jako rovný k rovnému • Uživatel služby je osloven paní, pane s užitím příjmení • Pracovník uživateli vyká, jen v případě výslovné žádosti klienta může tykat

manažer pracovní náplně	kvalita služeb	dohled, kontrola jak jsou služby prováděny	<ul style="list-style-type: none"> • Klientovi je ponechána ze strany Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb možnost svobodné volby – při objednání služby i v průběhu jejího poskytování • V průběhu poskytování služby má možnost kdykoliv uplatnit svou vlastní vůli a rozhodnutí změnit • Sám určuje dobu, rozsah i obsah poskytované služby • Rozhoduje o cíli, ke kterému chce dospět – toto vše má možnost konzultovat, ale vlastní rozhodnutí závisí pouze na něm • Pracovník dbá na to, aby klient prosazoval své názory, sám se rozhodoval, respektuje jeho soukromí a přistupuje k němu jako rovný k rovnému • Uživatel služby je oslovován paní, pane s užitím příjmení • Pracovník uživateli vyká, jen v případě výslovné žádosti klienta může tykat
administrátor	vedení	dohled, kontrola a koordinace práce na středisku	<ul style="list-style-type: none"> • Klientovi je ponechána ze strany Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb možnost svobodné volby – při objednání služby i v průběhu jejího poskytování • V průběhu poskytování služby má možnost kdykoliv uplatnit svou vlastní vůli a rozhodnutí změnit • Sám určuje dobu, rozsah i obsah poskytované služby • Rozhoduje o cíli, ke kterému chce dospět – toto vše má možnost konzultovat, ale vlastní rozhodnutí závisí pouze na něm • Pracovník dbá na to, aby klient prosazoval své názory, sám se rozhodoval, respektuje jeho soukromí a přistupuje k němu jako rovný k rovnému • Uživatel služby je oslovován paní, pane s užitím příjmení • Pracovník uživateli vyká, jen v případě výslovné žádosti klienta může tykat

případový manažer	sladění služeb	pomoc s koordinací služeb u klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Klientovi je ponechána ze strany Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb možnost svobodné volby – při objednání služby i v průběhu jejího poskytování • V průběhu poskytování služby má možnost kdykoliv uplatnit svou vlastní vůli a rozhodnutí změnit • Sám určuje dobu, rozsah i obsah poskytované služby • Rozhoduje o cíli, ke kterému chce dospět – toto vše má možnost konzultovat, ale vlastní rozhodnutí závisí pouze na něm • Pracovník dbá na to, aby klient prosazoval své názory, sám se rozhodoval, respektuje jeho soukromí a přistupuje k němu jako rovný k rovnému • Uživatel služby je oslovován paní, pane s užitím příjmení • Pracovník uživateli vyká, jen v případě výslovné žádosti klienta může tykat
Personální manažer	výcvik a výuka podřízených pracovníků	aby pracovník dbal musí znát	<ul style="list-style-type: none"> • Klientovi je ponechána ze strany Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb možnost svobodné volby – při objednání služby i v průběhu jejího poskytování • V průběhu poskytování služby má možnost kdykoliv uplatnit svou vlastní vůli a rozhodnutí změnit • Sám určuje dobu, rozsah i obsah poskytované služby • Rozhoduje o cíli, ke kterému chce dospět – toto vše má možnost konzultovat, ale vlastní rozhodnutí závisí pouze na něm • Pracovník dbá na to, aby klient prosazoval své názory, sám se rozhodoval, respektuje jeho soukromí a přistupuje k němu jako rovný k rovnému • Uživatel služby je oslovován paní, pane s užitím příjmení • Pracovník uživateli vyká, jen v případě výslovné žádosti klienta může tykat
Personální manažer	výcvik a výuka podřízených pracovníků	sebevzdělání a přenos na podřízené pracovníky	Pochopení procesu stárnutí, individuální přístup ke klientovi, rozvíjení a prohlubování zkušeností zaměstnanců dalším vzděláváním pomáhá zamezit tomuto jevu v naší organizaci.
manažer pracovní náplně	kvalita služeb	pracovník ví jak jednat - zvyšuje se kvalita	Pochopení procesu stárnutí, individuální přístup ke klientovi, rozvíjení a prohlubování zkušeností zaměstnanců dalším vzděláváním pomáhá zamezit tomuto jevu v naší organizaci.

manažer pracovní náplně	kvalita služeb	dodržování pravidel	Osobní svoboda je důležitá pro každého člověka a proto ji řadíme na první místo v právech klienta. Příjemcům služeb nesmí být druh služeb, doba a způsob provádění nařízen.
případový manažer	sladění služeb	pomoc s nalezením hranice mezi pomocí, podporou a samostatností	Každý klient má právo se sám svobodně rozhodnout, jakou cestu zvolí k dosažení osobního cíle. Budeme mu nápomocni v rámci možností naší organizace. Je na jeho rozhodnutí, koho si zvolí a jakým způsobem dosáhne svých cílů.
pečovatel	pomoc	základní sociální poradenství	Každý klient má právo se sám svobodně rozhodnout, jakou cestu zvolí k dosažení osobního cíle. Budeme mu nápomocni v rámci možností naší organizace. Je na jeho rozhodnutí, koho si zvolí a jakým způsobem dosáhne svých cílů.
administrátor	vedení	sladění v rámci střediska	Každý klient má právo se sám svobodně rozhodnout, jakou cestu zvolí k dosažení osobního cíle. Budeme mu nápomocni v rámci možností naší organizace. Je na jeho rozhodnutí, koho si zvolí a jakým způsobem dosáhne svých cílů.
cvičitel	dovednosti	podpora klienta, aby si zvolil sám	Každý klient má právo se sám svobodně rozhodnout, jakou cestu zvolí k dosažení osobního cíle. Budeme mu nápomocni v rámci možností naší organizace. Je na jeho rozhodnutí, koho si zvolí a jakým způsobem dosáhne svých cílů.
manažer pracovní náplně	kvalita	dohled, kontrola	Při poskytování služby na základě dohody a dodržování všech práv klienta, nesmí k psychickému ani fyzickému násilí docházet. S různými formami psychického nebo fyzického násilí páchaném na klientovi se můžeme setkat u jeho rodinných příslušníků či jiných osob. Tyto druhy násilí mohou mít za následek náhlé zhoršení zdravotního stavu, depresivní nálady a někdy i myšlenky na sebevraždu. Při podezření na psychické nebo fyzické násilí páchané na klientovi poskytovatel situaci řeší. Dle stavu klienta kontaktuje lékaře nebo policii České republiky.

poradce	nadhled nad pocity	podpora při rozhodování	<p>Při poskytování služby na základě dohody a dodržování všech práv klienta, nesmí k psychickému ani fyzickému násilí docházet.</p> <p>S různými formami psychického nebo fyzického násilí páchaném na klientovi se můžeme setkat u jeho rodinných příslušníků či jiných osob. Tyto druhy násilí mohou mít za následek náhlé zhoršení zdravotního stavu, depresivní nálady a někdy i myšlenky na sebevraždu.</p> <p>Při podezření na psychické nebo fyzické násilí páchané na klientovi poskytovatel situaci řeší. Dle stavu klienta kontaktuje lékaře nebo policii České republiky.</p>
manažer pracovní náplně	zpracování informací	práce s informacemi od podřízených pracovníků	<p>Při poskytování služby na základě dohody a dodržování všech práv klienta, nesmí k psychickému ani fyzickému násilí docházet. S různými formami psychického nebo fyzického násilí páchaném na klientovi se můžeme setkat u jeho rodinných příslušníků či jiných osob. Tyto druhy násilí mohou mít za následek náhlé zhoršení zdravotního stavu, depresivní nálady a někdy i myšlenky na sebevraždu. Při podezření na psychické nebo fyzické násilí páchané na klientovi poskytovatel situaci řeší. Dle stavu klienta kontaktuje lékaře nebo policii České republiky.</p>
manažer pracovní náplně	kvalita	dohled, kontrola	<p>Každý klient pečovatelské služby má právo na zachování mlčenlivosti a ochranu osobních údajů dle zákona 101/2000.sb. ze strany poskytovatele o skutečnostech týkajících se jeho osoby. Tyto zjištěné skutečnosti slouží pouze pro potřeby poskytovatele. Všichni pracovníci, kteří s těmito údaji pracují, musí zachovávat služební mlčenlivost.</p> <p>Za spisy nese plnou odpovědnost pověřený pracovník.</p> <p>Informace podávané jak písemně, tak ústně jsou předávány osobně a to přímo klientovi nebo jeho blízkým příbuzným.</p> <p>Předávání informací a uchování dokumentace je ošetřeno v interních předpisech.</p>

administrátor	vedení	dohled, kontrola	<p>Každý klient pečovatelské služby má právo na zachování mlčenlivosti a ochranu osobních údajů dle zákona 101/2000.sb. ze strany poskytovatele o skutečnostech týkajících se jeho osoby. Tyto zjištěné skutečnosti slouží pouze pro potřeby poskytovatele. Všichni pracovníci, kteří s těmito údaji pracují, musí zachovávat služební mlčenlivost. Za spisy nese plnou odpovědnost pověřený pracovník.</p> <p>Informace podávané jak písemně, tak ústně jsou předávány osobně a to přímo klientovi nebo jeho blízkým příbuzným. Předávání informací a uchovávání dokumentace je ošetřeno v interních předpisech.</p>
Personální manažer	výcvik	další vzdělávání, konzultace, rady podřízeným	<p>Každý klient pečovatelské služby má právo na zachování mlčenlivosti a ochranu osobních údajů dle zákona 101/2000.sb. ze strany poskytovatele o skutečnostech týkajících se jeho osoby. Tyto zjištěné skutečnosti slouží pouze pro potřeby poskytovatele. Všichni pracovníci, kteří s těmito údaji pracují, musí zachovávat služební mlčenlivost. Za spisy nese plnou odpovědnost pověřený pracovník.</p> <p>Informace podávané jak písemně, tak ústně jsou předávány osobně a to přímo klientovi nebo jeho blízkým příbuzným. Předávání informací a uchovávání dokumentace je ošetřeno v interních předpisech.</p>
případový manažer	sladění služeb	přenos nových informací ke klientovi	<p>Poskytovatel je povinen upozornit všechny klienty na veškeré změny v organizaci, které mohou mít vliv na kvalitu a dostupnost služeb.</p>
administrátor	zavádění změn	přenos změn na středisko	<p>Poskytovatel je povinen upozornit všechny klienty na veškeré změny v organizaci, které mohou mít vliv na kvalitu a dostupnost služeb.</p>

pečovatel	pomoc	přímá práce s klientem	<p>Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným koordinátorkou. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vytvořit si vztah na základě vzájemné důvěry. Jednání se zájemcem o službu je významné. Z rozhovoru následně vyplynou úkony, které můžeme v rámci našich služeb nabídnout.</p> <p>Dojde-li k prvnímu kontaktu telefonicky, zaznamená koordinátorka nebo pečovatelka stručný obsah rozhovoru do zvláštního deníku – zaznamená hlavně jméno volajícího, bydliště potřebného, případně telefonní spojení.</p> <p>V případě nevyhovění žádosti je třeba toto zanést do evidence odmítnutých klientů, s popisem důvodu odmítnutí.</p>
manažer pracovní náplně	zpracování informací	přenos informací získaných od klienta (jak se o nás dozvěděl atd.)	<p>Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným koordinátorkou. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vytvořit si vztah na základě vzájemné důvěry. Jednání se zájemcem o službu je významné. Z rozhovoru následně vyplynou úkony, které můžeme v rámci našich služeb nabídnout.</p> <p>Dojde-li k prvnímu kontaktu telefonicky, zaznamená koordinátorka nebo pečovatelka stručný obsah rozhovoru do zvláštního deníku – zaznamená hlavně jméno volajícího, bydliště potřebného, případně telefonní spojení.</p> <p>V případě nevyhovění žádosti je třeba toto zanést do evidence odmítnutých klientů, s popisem důvodu odmítnutí.</p>

poradce	nadhled nad pocity	podpora člověka, který si začíná přiznávat závislost na pomoci	<p>Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným koordinátorkou. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vytvořit si vztah na základě vzájemné důvěry. Jednání se zájemcem o službu je významné. Z rozhovoru následně vyplynou úkony, které můžeme v rámci našich služeb nabídnout.</p> <p>Dojde-li k prvnímu kontaktu telefonicky, zaznamená koordinátorka nebo pečovatelka stručný obsah rozhovoru do zvláštního deníku – zaznamená hlavně jméno volajícího, bydliště potřebného, případně telefonní spojení.</p> <p>V případě nevyhovění žádosti je třeba toto zanást do evidence odmítnutých klientů, s popisem důvodu odmítnutí.</p>
zprostředkovatel	kontakt s dalšími zdroji	naše služby v tomto případě nestačí	<p>Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným koordinátorkou. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vytvořit si vztah na základě vzájemné důvěry. Jednání se zájemcem o službu je významné. Z rozhovoru následně vyplynou úkony, které můžeme v rámci našich služeb nabídnout.</p> <p>Dojde-li k prvnímu kontaktu telefonicky, zaznamená koordinátorka nebo pečovatelka stručný obsah rozhovoru do zvláštního deníku – zaznamená hlavně jméno volajícího, bydliště potřebného, případně telefonní spojení.</p> <p>V případě nevyhovění žádosti je třeba toto zanást do evidence odmítnutých klientů, s popisem důvodu odmítnutí.</p>

administrátor	vedení	kontrola práce podřízených	Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným koordinátorkou. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vytvořit si vztah na základě vzájemné důvěry. Jednání se zájemcem o službu je významné. Z rozhovoru následně vyplynou úkony, které můžeme v rámci našich služeb nabídnout. Dojde-li k prvnímu kontaktu telefonicky, zaznamená koordinátorka nebo pečovatelka stručný obsah rozhovoru do zvláštního deníku – zaznamená hlavně jméno volajícího, bydliště potřebného, případně telefonní spojení. V případě nevyhovění žádosti je třeba toto zanechat do evidence odmítnutých klientů, s popisem důvodu odmítnutí.
Personální manažer	výcvik	zácvik a zaučení nových podřízených pracovníků	Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným koordinátorkou. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vytvořit si vztah na základě vzájemné důvěry. Jednání se zájemcem o službu je významné. Z rozhovoru následně vyplynou úkony, které můžeme v rámci našich služeb nabídnout. Dojde-li k prvnímu kontaktu telefonicky, zaznamená koordinátorka nebo pečovatelka stručný obsah rozhovoru do zvláštního deníku – zaznamená hlavně jméno volajícího, bydliště potřebného, případně telefonní spojení. V případě nevyhovění žádosti je třeba toto zanechat do evidence odmítnutých klientů, s popisem důvodu odmítnutí.
pečovatel	pomoc	přímá práce s klientem	1. Koordinátorka navštíví , na základě domluvy, zájemce o službu v jeho domácnosti nebo jej přijme na svém pracovišti, v budově Domu s pečovatelskou službou. Pokud má zájemce požadavek, aby jednání byl přítomen rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba, je mu vyhověno. Při sjednávání návštěvy je zájemci tato možnost nabídnuta. 2. Koordinátorka začíná vstupní pohovor tím, že se představí a vyjasní svou

			<p>úlohu. Při pohovoru se snaží navodit příjemnou a vstřícnou atmosféru. Zájemce vyslechne a nechá jej definovat, co od služby očekává. Zároveň zjistí, co zájemce o službě už ví. Následně informace doplní a upřesní.</p>
případový manažer	sladění služeb	co vše potřebuje a kdo pomůže	<p>1. Koordinátorka navštíví, na základě domluvy, zájemce o službu v jeho domácnosti nebo jej přijme na svém pracovišti, v budově Domu s pečovatelskou službou. Pokud má zájemce požadavek, aby jednání byl přítomen rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba, je mu vyhověno. Při sjednávání návštěvy je zájemci tato možnost nabídnuta.</p> <p>2. Koordinátorka začíná vstupní pohovor tím, že se představí a vyjasní svou úlohu. Při pohovoru se snaží navodit příjemnou a vstřícnou atmosféru. Zájemce vyslechne a nechá jej definovat, co od služby očekává. Zároveň zjistí, co zájemce o službě už ví. Následně informace doplní a upřesní.</p>
manažer pracovní náplně	kvalita služeb + zpracování informací	informovanost	<p>1. Koordinátorka navštíví, na základě domluvy, zájemce o službu v jeho domácnosti nebo jej přijme na svém pracovišti, v budově Domu s pečovatelskou službou. Pokud má zájemce požadavek, aby jednání byl přítomen rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba, je mu vyhověno. Při sjednávání návštěvy je zájemci tato možnost nabídnuta.</p> <p>2. Koordinátorka začíná vstupní pohovor tím, že se představí a vyjasní svou úlohu. Při pohovoru se snaží navodit příjemnou a vstřícnou atmosféru. Zájemce vyslechne a nechá jej definovat, co od služby očekává. Zároveň zjistí, co zájemce o službě už ví. Následně informace doplní a upřesní.</p>

administrátor	vedení	koordinance práce střediska	1. Koordinátorka navštíví, na základě domluvy, zájemce o službu v jeho domácnosti nebo jej přijme na svém pracovišti, v budově Domu s pečovatelskou službou. Pokud má zájemce požadavek, aby jednání byl přítomen rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba, je mu vyhověno. Při sjednávání návštěvy je zájemci tato možnost nabídnuta. 2. Koordinátorka začíná vstupní pohovor tím, že se představí a vyjasní svou úlohu. Při pohovoru se snaží navodit příjemnou a vstřícnou atmosféru. Zájemce vyslechne a nechá jej definovat, co od služby očekává. Zároveň zjistí, co zájemce o službě už ví. Následně informace doplní a upřesní.
cvičitel	dovednosti	podpora klienta ve vlastních rozhodnutích	Koordinátorka pečovatelské služby zájemci o službu naslouchá, snaží se respektovat jeho přání a nechá jej: Ø formulovat průběh služby; Ø zároveň však usměrňuje přání, které není naše zařízení schopno uspokojit, nebo o kterých si myslí, že nejsou v klientově zájmu; Ø plně přítom respektuje klientova práva; Ø pokud není naše organizace schopna uspokojit požadavky klienta v žádaném rozsahu, poskytne poradenskou činnost;
zprostředkovatel	kontakt s dalšími zdroji	zhodnocení, že možnosti organizace s ohledem na potřeby klienta	Koordinátorka pečovatelské služby zájemci o službu naslouchá, snaží se respektovat jeho přání a nechá jej: Ø formulovat průběh služby; Ø zároveň však usměrňuje přání, které není naše zařízení schopno uspokojit, nebo o kterých si myslí, že nejsou v klientově zájmu; Ø plně přítom respektuje klientova práva; Ø pokud není naše organizace schopna uspokojit požadavky klienta v žádaném rozsahu, poskytne poradenskou činnost;

Příloha č.4 Pracovní náplň koordinátorky

Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov

Příjmení, jméno:

Datum narození:

Pracoviště:

Koordinátor pečovatelské služby

K Vašemu zařazení se vztahuje tato náplň práce:

Organizování, odborné a ekonomické zabezpečování pečovatelské služby, řešení jednodušších sociálněprávních a zdravotních problémů, a spolupráce při provádění sociální depistáže v okrsku.

Dle katalogu prací 2.8.1.- sociální péče

Dále jste povinna:

- Ⓜ shromažďovat podklady týkající se uzavření smlouvy na poskytování pečovatelské služby
- Ⓜ kontrolovat kvalitu a hospodárnost poskytovaných služeb včetně dokumentace
- Ⓜ kontrolovat dodržování a využívání pracovní doby svých podřízených
- Ⓜ svolávat pravidelné porady na okrsku
- Ⓜ informovat pracovníky na okrsku o důležitých změnách v organizaci
- Ⓜ účastnit se školení a pracovních porad s ředitelkou
- Ⓜ provádět základní školení bezpečnosti práce a kontrolovat dodržování bezpečnosti při práci
- Ⓜ vést potřebnou administrativu
- Ⓜ řídit se dalšími pokyny ředitelky
- Ⓜ v případě potřeby zastupovat jinou koordinátorku pečovatelské služby nebo pečovatelku
- Ⓜ používat pracovní ochranné oděvy a pomůcky a dbát o jejich řádné využívání
- Ⓜ dbát o správné hospodaření s majetkem CPOS M. Touškov
- Ⓜ neprodleně hlásit svému zaměstnavateli onemocnění přenosnou infekční chorobou i u člena rodiny
- Ⓜ dodržovat služební mlčenlivost a nepřijímat žádné úplatky ani dary od klientů

Tato náplň je platná od 1.7.2007

Marta Kestlerová
ředitelka

Převzala: